

**ANALISIS PENGARUH *INTERNAL SERVICE QUALITY* (INTQUAL)  
TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN DI BMT DANA MULYA  
SYARIAH CABANG KALIANDA**

**Skripsi**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana S1 dalam Ilmu Ekonomi (S.E)

Oleh

**HAFID FAZAR RAKHDI**

**NPM: 1451020207**

**JURUSAN: Perbankan Syari'ah**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
1439/2018**

**ANALISIS PENGARUH *INTERNAL SERVICE QUALITY* (INTQUAL)  
TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN DI BMT DANA MULYA  
SYARIAH CABANG KALIANDA**

**Skripsi**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana S1 dalam Ilmu Ekonomi (S.E)



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
1439/2018**

## ABSTRAK

*Baitul maal wat tamwil* adalah lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil, menumbuh kembangkan bisnis usaha mikro dan kecil dalam rangka mengangkat martabat dan serta membela kepentingan kaum fakir miskin. Mengingat banyaknya *Baitul Mal Wattamwil* yang mulai bermunculan membuat persaingan semakin ketat. Sehingga BMT Dana Mulya Syariah dituntut untuk memiliki keunggulan kompetitif yang diperoleh dari sumber daya manusia. Dalam memperoleh sumber daya manusia yang memupuni diperlukan layanan untuk meningkatkan kepuasan karyawan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan karyawan digunakan metode *Internal Service Quality*. Dengan kepuasan kerja karyawan mendorong terciptanya layanan yang baik bagi pelanggan yang pada akhirnya meningkatkan kinerja perusahaan jasa. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Pengaruh *Internal Service Quality* Terhadap Kepuasan Karyawan di BMT Dana Mulya Syariah Cabang Kalianda. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh *Internal Service Quality* Terhadap Kepuasan Karyawan di BMT Dana Mulya Syariah Cabang Kalianda. Penelitian ini termasuk kedalam penelitian lapangan (*Field Research*) yang bersifat kualitatif. Pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dokumentasi, dan angket. Responden yang dijadikan sampel sebanyak 6 orang. Sampel diambil menggunakan teknik *Nonprobability Sampling*. Sedangkan analisisnya menggunakan analisis kualitatif yang bersifat deduktif. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh *Internal Service Quality* (INTQUAL) Terhadap kepuasan karyawan di BMT Dana Mulya Syariah Cabang Kalianda memiliki pengaruh yang sangat berhubungan dengan kepuasan karyawan. Namun dalam setiap indikator yang ada didalam *Internal Service Quality* memiliki tingkat kepuasan yang berbeda terhadap pelayanan yang diberikan oleh BMT Dana Mulya Syariah Cabang Kalianda. Adapun indikator *Internal Service Quality* ialah *Team Work* membantu dalam menyelesaikan masalah, *Employee Job Fit* pelatihan karyawan, *Technology Job Fit* fasilitas yang diberikan untuk karyawan, *Perceived Control* bertindak cepat dan sigap, *Supervisory Control System* mengawasi kinerja para karyawan, *Role Conflict* peran ganda, *Role Ambiguity* penyampaian informasi yang tepat. Berdasarkan indikator-indikator dari *Internal Service Quality* terhadap kepuasan karyawan bahwa setiap masing-masing indikator memiliki pengaruh positif hanya saja dengan hasil yang negatif seperti yang terjadi pada indikator pengaruh antara kesesuaian terhadap pekerjaan (*employee job fit*) dengan kepuasan karyawan dan pengaruh antar konflik peran (*role conflict*) dengan kepuasan karyawan memiliki hasil negatif.

**Kata Kunci:** *Internal Service Quality*, Kepuasan Karyawan, Kualitas Pelayanan

## SURAT PERNYATAAN

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hafid Fazar rakhdi  
NMP : 1451020207  
Prodi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh *Internal Service Quality (Intqual)* Terhadap Kepuasan Karyawan Di Bmt Dana Mulya Syariah Cabang Kalianda” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada pihak penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Bandar Lampung, juni 2019

Penvusun.



**Hafid Fazar rakhdi**  
**NPM.1451020207**





**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**Alamat: Jl. Let. H. Endro Suratmin Sukarame I Bandar Lampung 35131, Telp. (0721) 703289**

**PERSETUJUAN**

**Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH *INTERNAL SERVICE QUALITY* (INTQUAL) TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN DI BMT DANA MULYA SYARI'AH CABANG KALIANDA**

**Nama Mahasiswa : HAFID FAZAR RAKHDI**

**NPM : 1451020207**

**Jurusan : Perbankan Syariah**

**Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam**

**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam sidang Munaqosyah Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Bandar Lampung, Juli 2018

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

  
**Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I**  
**NIP.198008012003121001**

  
**Ahmad Hazas Syarif, M.E.I.**  
**NIP.198809292019031010**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan Perbankan Syariah**

  
**Ahmad Habibi, S.E., M.E.**  
**NIP. 197905142003121003**





KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Let. H. Endro Suratmin Sukarame I Bandar Lampung 35131, Telp. (0721) 703289

PENGESAHAN

Skripsi ini dengan berjudul : **“ANALISIS PENGARUH *INTERNAL SERVICE QUALITY* (INTQUAL) TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN DI BMT DANA MULYA SYARIAH CABANG KALIANDA**”. Di susun oleh : **Hafid Fazar Rakhdi**, NPM : **1451020207**, Jurusan : **Perbankan Syariah** dan telah diujikan dalam sidang munaqasah pada hari/tanggal : **kamis/ 27 juni 2019**.

TIM DEWAN PENGUJI

Ketua : **Hanif, M.M**

Sekretaris : **Dinda Fali Rifan, M.Ak**

Penguji I : **H. Syamsul Hilal, M.Ag**

Penguji II : **Ahmad Hazas Syarif, M.E.I**

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

(.....)

**Dr. Moh Bahrudin, M.Ag**  
NIP. 195808241 98903 1 003

## MOTTO

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

Artinya: “Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain”. (HR. ath-Thabrani, Ahmad, ad-Daruqutni)





## PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, tak henti hentinya saya ucapkan rasa syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan karya tulis ini. Sebagai tanda bukti cinta dan ketulusan saya persembahkan karya tulis ini kepada:

1. Kedua orang tuaku, Bapakku Sadi dan Ibuku tercinta Marlina, yang tak henti-hentinya selalu memanjatkan do'a untuk saya, berjuang untuk keberhasilanku serta memberi cinta dan kasih sayang dalam mendidiku, sampai menghantarkanku dalam meraih gelar sarjana.
2. Kakaku Maryadi dan adik-adik Ronalditio, Sidna Desintya Maharani, dan Maulana Marzuki Caesar yang selalu memberikanku semangat dan dorongan untuk segera menyelesaikan karya tulis ini, terimakasih atas do'a dukungan, kasih sayang serta semangatnya.
3. Kepada Erlinda Minxsetiani, terima kasih atas bantuan dan saranya, serta telah menyalurkan pikiranya, terima kasih banyak atas waktunya.
4. Teman-teman seperjuanganku Kelas C Perbankan Syariah tahun 2014 yang selalu memberikan semangat, serta teman-teman seluruh angkatan 2014 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Sahabat-sahabat tercintaku Muhammad Ikramuddin, Rifan Zainuri, Satria Dwijaya, Muhaimin, Faisal Abdoeh, Oki Octavian, Anton Kurnia, Riza Sevtarianda, Rendy Yusa Ambara yang telah memberikan semangat dukungan dan perhatian selama penulisan karya ini.
6. Almamaterku tercinta UIN Raden Intan Lampung.



## RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Hafid Fazar Rakhdi dilahirkan pada tanggal 27 april 1995 di Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan. Putra kedua dari lima bersaudara yang merupakan buah kasih pernikahan dari pasangan Bapak Sadi dan Ibu Marlina. Berikut riwayat pendidikan penulis :

1. Pendidikan Sekolah Dasar di SDN 2 Kalianda, kecamatan Kalianda, diselesaikan pada tahun 2007.
2. Melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 1 Kalianda, diselesaikan pada tahun 2010.
3. Melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMAN 1 Kalianda, diselesaikan pada tahun 2013.
4. Pada tahun 2014 penulis melanjutkan pendidikan kejenjang perguruan tinggi, dan terdaftar sebagai mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Demikianlah riwayat hidup penulis yang dapat dibagikan dari aspek pendidikan.

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrohmanirrohim*

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh *Internal Service Quality* (Intqual) Terhadap Kepuasan Karyawan Di Bmt Dana Mulya Syariah Cabang Kalianda” dapat diselesaikan. Tidak lupa shalawat beserta salam semoga selalu tercurahkan kepada suri tauladan kita Nabi besar Muhammad SAW.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada program Srata satu (S1) Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang Ilmu Ekonomi.

Atas bantuan semua pihak dalam proses penyelesaian skripsi ini, tak lupa dihaturkan terimakasih sedalam-dalamnya. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Moh. Bahrudin, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
2. Bapak Ahmad Habibi, S.E., M.E. selaku ketua jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Rden Intan Lampung.
3. Bapak Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I. selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, membimbing, mengarahkan, dan memotovasi hingga skripsi ini selesai.
4. Bapak Ahmad Hazas Syarif, S.E.I, M.E.I. Selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, membimbing, mengarahkan, dan memotovasi hingga skripsi ini selesai.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta staf karyawan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.

6. Bapak Rido Nur Amin selaku Pimpinan BMT Dana Mulya Syariah Cabang Kalianda, karyawan dan semua pihak yang telah membantu dan memberikan informasi yang berkaitan dengan skripsi ini.
7. Kedua orang tuaku, kakak, adik dan seluruh keluarga besar yang senantiasa berdo'a dengan tulus dan memberi semangat serta motivasi untuk keberhasilanku.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, hal ini tidak lain disebabkan karena keterbatasan kemampuan, waktu, dan dana yang penulis miliki. Untuk itu kiranya para pembaca dapat memberikan masukan dan saran-saran, guna melengkapi tulisan ini. Diharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya bagi akademik di Jurusan Perbankan Syariah UIN Raden Intan Lampung.



Bandar Lampung, juni 2019

Penulis,

**Hafid Fazar Rakhdi**  
**1451020207**



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
RIWAYAT HIDUP .....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Penegasan Judul .....	1
B. Alasan Memilih Judul.....	2
C. Latar Belakang Masalah .....	3
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian .....	10
F. Manfaat Penelitian .....	10
G. Metode Penelitian .....	11
H. Penelitian Terdahulu .....	17

## BAB II. LANDASAN TEORI

A. Konsep Kualitas Pelayanan .....	22
1. Pengertian Kualitas.....	22
2. Kualitas Pelayanan .....	23
3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	25
4. Standar Pelayanan.....	26
5. Etika Pelayanan Dalam Islam.....	27
B. Kepuasan Karyawan.....	28
C. INTQUAL ( <i>Internal Service Quality</i> ).....	29
1. Definisi INTQUAL ( <i>Internal Service Quality</i> ).....	29
2. Dimensi pelayanan ( <i>Internal Service Quality</i> ).....	31
3. Hubungan <i>Internal Service Quality</i> dengan Kepuasan Karyawan.....	32
4. Pengaruh <i>Internal Service Quality</i> Dengan Kepuasan Karyawan .....	35
5. <i>Internal Service Quality</i> Dalam Perspektif Ekonomi Islam.....	38
D. Baitul Maal Wat Tamwil.....	41
1. Definisi Baitul Maal Wat Tamwil.....	41
2. Fungsi Baitul Maal Wat Tamwil.....	42
3. Produk Baitul Maal Wat Tamwil .....	43
4. Landasan Hukum Baitul Maal Wat Tamwil .....	45

### **BAB III. LAPORAN PENELITIAN .....**

A. Gambaran Umum Laporan Penelitian.....	48
1. Sejarah Berdirinya BMT Dana Mulya Syariah Cabang Kalianda .....	48
2. Legalitas Lembaga BMT Dana Mulya Syariah .....	53
3. Visi dan Misi BMT Dana Mulya Syariah.....	54
4. Struktur Organisasi BMT Dana Mulya Syariah.....	54
5. Kendala Pengembangan BMT Dana Mulya Syariah .....	71
6. Produk-Produk BMT Dana Mulya Syariah.....	71
7. Pelayanan BMT Dana Mulya Syariah Cabang Kalianda Berdasarkan Metode <i>Internal Service Quality</i> .....	77

#### **BAB IV. ANALISIS PENELITIAN .....**

A. Karakteristik Responden Karyawan .....	81
B. Pelayanan BMT Dana Mulya Syariah cabang Kalianda Berdasarkan Metode <i>Internal Service Quality</i> .....	84
C. Kepuasan Karyawan di BMT Dana Mulya Syariah Cabang Kalianda Berdasarkan Metode <i>Internal Service Quality</i> (INTQUAL) .....	88
D. Analisis Pengaruh <i>Internal Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Karyawan di BMT Dana Mulya Syariah Cabang Kalianda.....	94
E. <i>Internal Service Quality</i> (INTQUAL) Terhadap Kepuasan Karyawan Dalam Perspektif Ekonomi Islam .....	103

#### **BAB V PENUTUP**

1. Kesimpulan .....	109
2. Saran .....	111

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**





## DAFTAR TABEL

1. Tabel 4.1 Data karyawan yang diberi *questioner*..... 82
2. Tabel 4.2 Distribusi Jawaban Responden ..... 89



## DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Bentuk Badan Hukum BMT ..... 47
2. Gambar 3.1 Struktur Organisasi BMT Dana Mulya Syariah..... 56



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Penegasan Judul

Kerangka awal guna mendapatkan gambaran yang jelas dan memudahkan dalam memahami proposal skripsi ini, maka perlu adanya ulasan terhadap penegasan arti dan maksud dari beberapa istilah yang terkait dengan judul ini. Berdasarkan penegasan judul tersebut diharapkan tidak akan terjadi kesalah pahaman terhadap pemaknaan judul dari beberapa istilah yang digunakan. Judul proposal penelitian ini adalah “ANALISIS PENGARUH *INTERNAL SERVICE QUALITY* (INTQUAL) TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN DI BMT DANA MULYA SYARIAH” Maka terlebih dahulu perlu di jelaskan istilah-istilah penting yang terkandung dalam judul tersebut:

1. Analisis merupakan penyelidikan atas suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya.<sup>1</sup>
2. *Internal Service Quality* (INTQUAL) atau Kualitas layanan jasa internal diartikan sebagai keputusan strategis dan kemampuan operasional melalui penggunaan pilihan strategis kedalam serangkaian kegiatan pelayanan yang dilakukan di dalam institusi oleh pihak

---

<sup>1</sup>Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Gramedia, 2008), h. 58.



manajemen kepada pegawai atau unit institusi yang mampu berdaya guna dan berhasil guna dalam memberikan pelayanan eksternal.<sup>2</sup>

3. Karyawan merupakan orang yang bekerja pada suatu lembaga (kantor, perusahaan, dan sebagainya) dengan mendapat gaji (upah).<sup>3</sup>
4. Kepuasan karyawan didefinisikan sebagai keadaan emosional yang positif sebagai akibat dari penghargaan atas kinerja seorang karyawan dalam suatu organisasi.<sup>4</sup>

Berdasarkan penjelasan yang telah disebutkan, maka dapat ditegaskan bahwa yang dimaksud dengan judul penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji *Internal Service Quality* (INTQUAL) dapat mampu memberikan kepuasan terhadap karyawan di BMT Dana Mulya Syariah.

## **B. Alasan Memilih Judul**

Adapun alasan penulis dalam memilih judul skripsi ini adalah sebagai berikut:

### **1. Alasan Subjektif**

BMT Dana Mulya Syariah cabang Kalianda merupakan salah satu kantor cabang dari 8 kantor yang berpusat di Desa Candipuro. Melihat dengan banyaknya BMT yang mulai bermunculan membuat persaingan yang semakin ketat dalam dunia usaha menuntut lembaga

---

<sup>2</sup>Akhmad Dardiri, Said Musnadi, Hafasnuddin, "Pengaruh *Internal Service Quality* Terhadap Kepuasan Pegawai Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pegawai Bps Provinsi Aceh", (Jurnal Manajemen Pascaarjana Universitas Syiah Kuala, Vol. IV, No.4, November 2015), h. 161.

<sup>3</sup><https://kbbi.web.id/karyawan>

<sup>4</sup>Lucia Kurniawati, "Pengaruh *Internal Service Quality* Terhadap Kepuasan Karyawan Studi Kasus di Universitas Sanata Dharma Yogyakarta", (Program Studi Ilmu Manajemen Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Depok, tahun 2005), h. 19.

BMT Dana Mulya Syariah untuk memiliki keunggulan kompetitif dalam memenangkan persaingannya. Keunggulan kompetitif ini salah satunya diperoleh dari kemampuan sumber daya manusia yang memumpuni. Sehingga sangat pentingnya tugas pemimpin BMT Dana Mulya Syariah untuk memberikan pelayanan yang baik pada para karyawannya dan memberikan kepuasan terhadap karyawannya dimana nantinya akan membuat para karyawan terpacu untuk bekerja lebih giat di BMT Dana Mulya Syariah. Untuk mendapati sumber daya manusia yang memupuni diperlukan metode *Internal Service Quality*.

## 2. Alasan Objektif

Permasalahan yang diteliti sesuai dengan bidang keilmuan yang sedang penulis pelajari yaitu berkenaan dengan lembaga keuangan syariah baik bank maupun bukan bank dan tersedia literatur-literatur sebagai bahan rujukan yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti, maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih dalam tentang bagaimana pengaruh *Internal Service Quality* (INTQUAL) terhadap kepuasan karyawan di BMT Dana Mulya Syariah.

## C. Latar Belakang Masalah

Islam adalah agama *rahmatan lil-alamin*, komprehensif, dan merupakan ajaran yang *Syamil* (universal), *Kamil* (sempurna), dan *Mutakamil* (menyempurnakan), aturan-aturannya menyentuh semua sendi-sendi kehidupan manusia. Islam dalam menentukan suatu larangan terhadap aktivitas duniawiyah tentunya memberi hikmah yang akan

memberikan kemaslahatan, ketenangan dan keselamatan hidup didunia maupun diakhirat. Namun demikian, Islam tidak melarang begitu saja kecuali disisi lain ada alternatif konsepsional maupun operasional yang diberikannya. Misalnya saja larangan terhadap *riba* seperti yang dijelaskan pada ayat berikut ini :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَرْبَآءَ أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً وَاتَّقُوا  
ٱللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٣٠﴾

Artinya : “*Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan Riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.(Q. S. Al-Imran: 3Ayat 130)*”.

alternatif yang diberikan Islam dalam rangka Menghapus *riba* ialah dalam praktek *mu'amalah* yang dilakukan manusia. *Mu'amalah* ialah segala aturan agama yang mengatur hubungan antara sesama manusia, baik yang seagama maupun tidak, antara manusia dengan kehidupannya, antara manusia dengan alam sekitarnya serta alam semesta.<sup>5</sup> *Mu'amalah* merupakan suatu kegiatan ekonomi baik itu jual beli barang atau jasa antara perorangan atau badan hukum yang berlandaskan prinsip-prinsip syariah, adanya kegiatan ekonomi syariah sangat membantu dalam keselarasan kehidupan di dunia dan akhirat.

---

<sup>5</sup>Masjfuk Zuhdi, *Studi Islam Jilid III: Muamalah* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 1993), h. 2.



Membahas ekonomi syariah identik dengan lembaga keuangan Islam, baik berupa bank, asuransi, pegadaian, maupun Koperasi Syariah yang semakin luas dalam bidang penghimpunan dana dan pembiayaan modal usaha mikro tanpa menggunakan bunga (*riba*). Banyak yang lebih memilih lembaga keuangan syariah karena lebih menguntungkan, salah satunya BMT. Kegiatan BMT sendiri untuk menarik, mengelola, dan menyalurkan dana untuk mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas ekonomi.<sup>6</sup>

Perkembangan lembaga keuangan *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) di tengah-tengah masyarakat akhir-akhir ini seringkali dikaitkan dengan mencuatnya kembali wacana mengenai ekonomi syariah. *Baitul Maal Wat Tamwil* pada dasarnya merupakan pengembangan dari konsep ekonomi dalam Islam, terutama dalam bidang keuangan.<sup>7</sup> Dalam konteks praktiknya Bank Muamalat Indonesia (BMI) adalah lembaga keuangan berbasis syari'ah yang pertama kali didirikan di Indonesia pada tahun 1992. Namun, hadirnya BMI dirasa belum mampu mencukupi ekspektasi strata kebutuhan ekonomi masyarakat yang begitu bermacam-macam. BMI kurang mampu menjangkau usaha masyarakat kecil dan menengah, maka muncul usaha untuk mendirikan bank dan lembaga keuangan mikro, seperti BPRS dan BMT yang bertujuan untuk mengatasi hambatan operasional di daerah.

---

<sup>6</sup>Ahamad Sumianto, *BMT Menuju Koperasi Modern*, Cet. 1, (Yogyakarta: ISES Publishing, 2008), h. 8.

<sup>7</sup>Widodo Hertanto dkk, *Panduan Praktis Operasional Baitul Mal Wat Tamwil*, (Bandung : Mizan, 1999), h. 81.

BMT Dana Mulya Syari'ah merupakan salah satu KSPPS (Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syari'ah) yang cukup progresif, dengan memiliki 8 kantor cabang.<sup>8</sup> Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syari'ah (KSPPS) BMT Dana Mulya Syari'ah merupakan salah satu lembaga keuangan unit koperasi, yang bergerak di bidang pembiayaan, simpanan dan investasi sesuai dengan pola bagi hasil syariah. KSPPS BMT Dana Mulya Syari'ah merupakan lembaga keuangan yang menawarkan prinsip syariah dengan sistem bagi hasil sebagai strategi unggulan dalam mendapatkan nasabah.

BMT Dana Mulya Syariah cabang kalianda Lampung Selatan merupakan salah satu dari 8 kantor cabang/cabang pembantu BMT Dana Mulya Syariah yang berpusat di Desa Candipuro, Lampung Selatan. Adapun fasilitas yang ada di BMT Dana Mulya Syariah Cabang kalianda ialah kursi untuk para anggota menunggu, AC, kotak saran, hiasan meja dan masih banyak lainnya. Lalu produk-produk perhimpunan dana dan penyaluran dana yang ditawarkan dan masih berjalan serta yang paling dominan yang ada pada BMT Dana Mulya Syariah cabang Kalianda Lampung Selatan saat ini ialah, pada pembiayaan/penyaluran dana, ada beberapa produk yakni: pembiayaan *Mudharabah*, *Musyarakah*, *Bai' Bistamanilajil*, *Ijarah*, *Kafalah*, *hawalah*, *Rahn*, dan *Al-Qordhul Hasan* Sedangkan pada perhimpunan dana ada 6 produk ialah Simpanan Mulya, Simpanan Mulya Cendikia, Simpanan Mulya Qurban, Simpanan Mulya

---

<sup>8</sup>Rido Nur Amin, wawancara dengan penulis, BMT Dana Mulya Syariah, Kalianda, 17 juli 2018.

fitri, Simpanan Mulya Haji dan Umroh, Simpanan Berjangka Mulya. Diantara semua produk yang ada baik pembiayaan ataupun penyaluran dana, akad *Bai' Bistamanilajil* adalah produk yang paling banyak digunakan masyarakat dan selalu mengalami peningkatan disetiap tahunnya. Hal ini dikarenakan di BMT Dana Mulya Syariah cabang Kalianda mengetahui betul apa kebutuhan masyarakat yang sangat diperlukan, sehingga banyak masyarakat yang mengajukan pembiayaan yang sekiranya untuk pembelian barang. Selain itu juga tidak lepas dari peran pemasaran yang diterapkan oleh pihak BMT Dana Mulya Syariah Cabang Kalianda. BMT Dana Mulya syariah memiliki beberapa karyawan yang terdiri dari 1 supervisor 1 layanan nasabah dan 1 teller dan 3 yang menangani bagian lapangan seperti pemasaran pembiayaan dan penagihan yang mampu memberikan hasil yang cukup baik di BMT Dana Mulya Syariah.<sup>9</sup>

Lembaga keuangan seperti KSPPS BMT Dana Mulya Syariah harus selalu berorientasi kepada keinginan dan kebutuhan anggota, kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak KSPPS BMT Dana Mulya Syariah sangat mempengaruhi kesetiaan atau loyalitas anggotanya, namun hal ini sangat sulit mengingat terdapat perubahan dalam aspek psikologis, kondisi lingkungan dan budaya yang menyebabkan kurangnya keyakinan dan pemahaman masyarakat sehingga menurunkan ketertarikan masyarakat untuk mencoba menjadi nasabah di BMT Dana Mulya Syariah

---

<sup>9</sup>*Ibid.*

dan juga dikarenakan semakin banyaknya *Baitul Maal Wat tamwil* yang mulai bermunculan membuat persaingan semakin ketat.<sup>10</sup>

Dengan sulitnya mengenai tekanan dari beberapa aspek dan juga dengan persaingan yang semakin ketat dalam dunia usaha menuntut lembaga keuangan BMT Dana Mulya Syariah untuk memiliki keunggulan kompetitif dalam memenangkan persaingan. Keunggulan kompetitif ini salah satunya diperoleh dari sumber daya manusia atau kemampuan karyawan yang memumpuni. Kualitas pelayanan sumber daya manusia atau karyawan pada perusahaan jasa menjadi salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan. Ini karena keberhasilan perusahaan pertama kali ditentukan oleh kualitas layanan *internal (Internal Service Quality)* terhadap para karyawannya. Dalam hal ini mencermati semakin ketatnya persaingan dalam dunia usaha untuk melakukan perubahan BMT Dana Mulya Syariah menyusun strategi yang salah satunya mencakup peningkatan kualitas dan pemberdayaan karyawan yang merupakan bagian dari serangkaian perencanaan strategis BMT Dana Mulya Syariah.

Kualitas pelayanan BMT yang berorientasi pada nasabah menjadi bagian penting yang perlu diperhatikan oleh manajemen BMT itu sendiri untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap karyawannya. Pelayanan yang baik itu dilihat dari kemampuan karyawan yang memiliki *man power* yang cukup memumpuni baik dari segi penampilan dengan *grooming* yang baik ataupun dengan *gesture* tubuh yang baik ketika melayani seseorang.

---

<sup>10</sup>Data didapatkan melalui hasil observasi di lapangan, BMT Dana Mulya Syariah, Pada tanggal 17 juli 2018.



Akan tetapi hal itu kadang sulit untuk diimplementasikan karena adanya tekanan dari nasabah yang berbeda-beda sikap sehingga perlu perhatian yang ekstra dan mental yang kuat untuk melayani dengan baik setiap nasabah. Dengan kepuasan kerja karyawan mendorong terciptanya layanan yang baik bagi pelanggan yang pada akhirnya meningkatkan kinerja perusahaan jasa.

Selain dipandang dari segi konsumen tentang baik atau buruknya suatu layanan, kinerja layanan juga harus memiliki orientasi yang bagus juga dari segi karyawan. Demi menghasilkan kinerja layanan yang maksimal pihak manajemen harus memperhatikan apa yang menjadi harapan dari seorang karyawan terhadap layanan yang diberikan serta persepsi karyawan itu sendiri terhadap kualitas layanan tersebut. Untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan suatu perusahaan jasa dapat dilakukan dengan mengetahui kepuasan karyawan dengan menggunakan metode *Internal Service Quality*.

Sehingga dalam penelitian ini penulis ingin mengkaji lebih mendalam mengenai Pengaruh *Internal Service Quality* (INTQUAL) Terhadap Kepuasan Karyawan di BMT Dana Mulya Syariah Cabang Kalianda.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Kepuasan Karyawan di BMT Dana Mulya Syariah Cabang Kalianda Berdasarkan Metode *Internal Service Quality*?
2. Bagaimana Pengaruh *Internal Service Quality* Terhadap Kepuasan Karyawan di BMT Dana Mulya Syariah Cabang Kalianda?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Kepuasan Karyawan di BMT Dana Mulya Syariah Cabang Kalianda Berdasarkan Metode *Internal Service Quality*
2. Untuk Mengetahui dan Menganalisis Pengaruh *Internal Service Quality* Terhadap Kepuasan Karyawan di BMT Dana Mulya Syariah Cabang Kalianda

#### **F. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini ialah:

1. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menyusun strategi perbaikan kedepan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan karyawan.
2. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi manajemen BMT Dana Mulya Syariah dalam upaya peningkatan kepuasan karyawan.

3. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan bagi peneliti dalam bidang manajemen operasional serta menerapkannya terutama mengenai teori sistem *internal service quality* agar dapat meningkatkan kemampuan karyawan.

## G. Metode Penelitian

Metodologi penelitian merupakan aspek yang penting dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.. Metode penelitian menurut sugiono adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan dan dibuktikan untuk pengetahuan tertentu<sup>11</sup>. Pada bagian ini akan dijelaskan tentang hal-hal yang berkaitan dengan metode yang digunakan dalam penelitian, yaitu:

### 1. Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang di lakukan di lapangan dalam kancan sebenarnya.<sup>12</sup>. Adapun data tersebut diperoleh dari lokasi yang berada di BMT Dana Mulya Syariah Cabang Kalianda.

Sifat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis yaitu untuk memaparkan data-data yang dapat di lapangan kemudian menganalisisnya dan mendapatkan kesimpulan dari

---

<sup>11</sup>Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 2.

<sup>12</sup>P. Joko Subagyo, “*Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek*”, (Jakarta, PT Rineka Cipta, 2004), h. 66.

penelitian ini.<sup>13</sup> Pendekatan kualitatif memusatkan perhatian pada gejala-gejala yang mempunyai karakteristik tertentu didalam kehidupan manusia yang dinamakannya sebagai variable.

Kemudian bentuk penelitian yang akan penulis lakukan adalah merupakan penelitian Kualitatif. Penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan peristilahannya.<sup>14</sup>

## 2. Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder.

### a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan oleh orang yang melakukan penelitian<sup>15</sup>. Dalam penelitian ini data tersebut dapat diperoleh langsung dari personil yang diteliti. Data primer yang di peroleh dalam penelitian ini berasal dari hasil wawancara langsung kepada pihak yang berkompeten di BMT Dana Mulya Syariah Cabang Kalianda yang meliputi seluruh karyawan yaitu supervisor, layanan nasabah, teller, pembiayaan, pemasaran, dan penagihan. Adapun data primer yang dikumpulkan

---

<sup>13</sup>Sugiyono, *Op.Ci.t*, h. 4.

<sup>14</sup>Lexy J, *Metodologi penelitian kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2002), h. 3.

<sup>15</sup>Mudrajat Kuncoro, *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis* (Jakarta: Erlangga, 2003),



guna mengetahui persepsi dan harapan kualitas layanan internal yang diberikan BMT Dana Mulya Syariah terhadap para karyawan serta keterkaitan antar atribut kualitas

b. Data Sekunder

Data sekunder meliputi data penunjang dari data primer, yang didapatkan melalui perpustakaan atau dari laporan penelitian terdahulu.<sup>16</sup> Data skunder yang penulis gunakan dalam penelitian ini meliputi buku-buku, hasil penelitian maupun publikasi terbatas, arsip-arsip dan data dari instansi/perusahaan.

### 3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti.<sup>17</sup>

Dalam konteks ini populasi yang diambil adalah dari semua karyawan yang ada di BMT Dana Mulya Syariah sebanyak 6 karyawan yang terdiri 1 supervisor 1 layanan nasabah dan 1 teller dan 3 yang menangani bagian lapangan seperti pemasaran

---

<sup>16</sup>Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), h. 19.

<sup>17</sup>Nanang Martono, “*Metode Penelitian Kuantitatif Analisis isi dan Analisis Data Sekunder*”, (Depok, PT Rajagrafindo Persada, 2012), h. 74.

pembiayaan dan penagihan. Data tersebut didapatkan dari pihak BMT Dana Mulya Syariah.<sup>18</sup>

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>19</sup> Penentuan sampel yang digunakan yaitu *Nonprobability Sampling*, merupakan teknik sampling yang tidak memberikan peluang yang sama bagi seluruh anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik yang digunakan *Sampling Jenuh*, merupakan teknik pengambilan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.<sup>20</sup> Sampel pada penelitian ini diambil dari seluruh karyawan yang ada di BMT Dana Mulya Syariah.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang utama adalah *observasi participant*, wawancara mendalam, studi dokumentasi dan angket.<sup>21</sup>

Pada hakikatnya penelitian adalah mengumpulkan data yang sesungguhnya secara objektif. Untuk mendapatkan data yang objektif penulis menggunakan beberapa teknik dalam pengumpulan data diantaranya adalah:

---

<sup>18</sup>Rido Nur Amin, *Op.Cit.* Wawancara

<sup>19</sup> Sugiyono, *Op.Cit.* h. 81.

<sup>20</sup>*Ibid.* h. 85.

<sup>21</sup>*Ibid.* h. 145.

a. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi dalam buku sugiyono mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.<sup>22</sup> Melakukan pengamatan secara langsung pada obyek penelitian serta melakukan pengambilan data yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini untuk mengetahui atribut layanan jasa internal dari BMT Dana Mulya Syariah Cabang Kalianda.

b. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk mengetahui hal-hal dari responden secara langsung dan lebih mendalam.<sup>23</sup> Wawancara dilakukan secara langsung dengan pihak-pihak yang berkompeten dan terkait secara langsung untuk melakukan pengambilan data yang terkait dengan penelitian. Wawancara dilakukan dengan karyawan dari BMT Dana Mulya Syariah Cabang Kalianda.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan, buku-buku, majalah dan sebagainya.<sup>24</sup> Merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan dan

---

<sup>22</sup>*Ibid.* h. 145.

<sup>23</sup>*Ibid.* h. 137.

<sup>24</sup>Suharsimi Arikunto, "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek ", (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), h. 231.

mendapatkan informasi yang berasal dari data BMT Dana Mulya Syariah yang meliputi sejarah umum, data karyawan, struktur organisasi, jumlah karyawan dan data-data lain yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini.

d. Angket (*Quesioner*)

Angket adalah teknik pengumpulan data dengan menyerahkan atau mengirimkan daftar pertanyaan untuk diisi oleh responden<sup>25</sup>. Angket disini yang akan diisi oleh responden sesuai denngan yang dikehendaki, ketahui, dan rasakan. Metode angket ditunjukan kepada karyawan di BMT Dana Mulya syariah.

## 5. Pengolahan Data

Setelah melakukan pengumpulan data, seluruh data yang terkumpul kemudian diolah oleh peneliti. Dalam mengolah data kualitatif dilakukan melalui tahap reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

a. Reduksi

Mereduksi berarti merangkum, memilih hal-hal pokok dan penting kemudian dicari tema dan polanya. Pada tahap ini peneliti memilah informasi mana yang relevan dan mana yang tidak relevan dengan penelitian. Setelah direduksi data akan mengerucut, semakin sedikit dan mengarah ke inti permasalahan sehingga

---

<sup>25</sup>Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2015), h. 76.



mampu memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai objek penelitian.<sup>26</sup>

b. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Kalau dalam penelitian kualitatif, penyajian data bias dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.<sup>27</sup>

## 6. Analisis Data

Analisis data menggunakan metode berfikir *deduktif*, yaitu metode yang dilakukan dengan cara menarik suatu kesimpulan yang dimulai dari pernyataan umum atau teori-teori menuju pernyataan-pernyataan khusus dengan penalaran atau rasio-rasio. Dengan metode ini, penulis mengambil sebuah kesimpulan dari pernyataan umum, seperti teori-teori yang berkaitan dengan kemampuan karyawan memberikan pelayanan yang berkualitas, Kemudian menuju pernyataan khusus, yaitu memaparkan keadaan dilapangan.

## H. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini mengacu kepada penelitian terdahulu untuk mempermudah dalam pengumpulan data, metode analisis data yang digunakan dalam pengolahan data. Maka penulis mencantumkan penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini. Hal ini dilakukan untuk mendapat gambaran dalam menyusun kerangka pemikiran dengan

---

<sup>26</sup>Sugiyono, *Op.Cit.* h. 247.

<sup>27</sup>*Ibid.* h. 249.

harapan penelitian ini dapat tersaji secara akurat dan mudah dipahami oleh pembaca. Disamping itu untuk mengetahui perbedaan dan persamaan dari beberapa penelitian sebagai kajian untuk mengembangkan wawasan berfikir peneliti. Dari sekian banyak literatur/skripsi yang penulis temukan, terdapat beberapa literatur yang memiliki topik yang sama, namun terdapat perbedaan dan persamaan dari sisi pembahasannya. Hal ini dapat kita lihat dari beberapa literatur dibawah ini:

1. Kualitas Pelayanan Internal Direktorat Jenderal Sumber Daya Dan Perangkat Pos Dan Informatika (*Internal Service Quality Of Directorate General Of Resources And Equipment Of Post And Informatics*). Jurnal ditulis oleh kasmad ariansyah pusat penelitian dan pengembangan sumber daya dan penyelenggaraan pos dan informatika. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai kualitas serta mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan dari pelayanan internal di lingkungan Direktorat jenderal SDPPI. Berdasarkan analisis CSI, IPA dan kesenjangan diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan internal Direktorat Jenderal SDPPI cukup baik; Dimensi yang sudah masuk kategori baik dan perlu dipertahankan adalah Kepemimpinan, pendidikan dan pelatihan, lingkungan kerja, komunikasi dan peralatan kerja; Terdapat dua indikator yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan, yaitu

pendekatan interpersonal pimpinan dan sosialisasi perubahan kebijakan dan indikator kinerja.<sup>28</sup>

2. Pengaruh *Internal Service Quality* Terhadap Kepuasan Pegawai Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pegawai Bps Provinsi Aceh. Jurnal ditulis oleh Akhmad Dardiri, Said Musnadi, Hafasnuddin, Pascasarjana Universitas Syiah Kuala. *Internal service quality* yang diberikan oleh penyedia jasa internal dalam hal ini adalah kantor diharapkan berpengaruh terhadap kepuasan pegawai dalam bekerja, selanjutnya kepuasan pegawai akan berdampak terhadap loyalitas pegawai dalam bekerja. Penelitian ini mengambil sampel seluruh pegawai BPS Provinsi Aceh. Hasil penelitian ini adalah *internal service quality* berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pegawai. *Internal service quality* juga berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pegawai. *Internal service quality* berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas pegawai melalui kepuasan pegawai. Variabel kepuasan pegawai berperan sebagai *full mediating variable*.<sup>29</sup>

---

<sup>28</sup> Kasma Ariansyah, "Kualitas Pelayanan Internal Direktorat Jenderal Sumber Daya Dan Perangkat Pos Dan Informatika (*Internal Service Quality Of Directorate General Of Resources And Equipment Of Post And Informatics*)", (Jurnal Puslitbang Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika, Buletin Pos dan Telekomunikasi, Vol.11, No.3, September 2013), h. 209.

<sup>29</sup> Akhmad Dardiri, Said Musnadi, Hafasnuddin, "Pengaruh *Internal Service Quality* Terhadap Kepuasan Pegawai Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pegawai Bps Provinsi Aceh", (Jurnal Manajemen Pascaarjana Universitas Syiah Kuala, Vol. IV, No.4, November 2015), h. 159.

3. Pengaruh *Internal Service Quality* Terhadap Kepuasan Karyawan Pada PT. BANK RIAU KEPRI. Jurnal ditulis oleh Syamsul Bakri Mahasiswa Program Pascasarjana Manajemen Universitas Riau dan Alvi Furwanti Alwie Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Riau. Untuk mengetahui variable independen terhadap variabel dependen digunakan model analisis regresi linier berganda. Adapun pengujian hipotesis menggunakan uji statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) ketersediaan peralatan memiliki pengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan karyawan, (2) kebijakan prosedur memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan karyawan, (3) kerja tim memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan karyawan, (4) dukungan manajemen memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan karyawan, (5) penyelarasan target berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan karyawan, (6) pelatihan memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan karyawan, (7) komunikasi secara signifikan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan karyawan, dan (8) penghargaan dan pengakuan secara signifikan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan karyawan.<sup>30</sup>

Berdasarkan dari beberapa penelitian terdahulu yang telah peneliti jabarkan penelitian yang peneliti lakukan berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Penelitian ini bersifat kualitatif dengan

---

<sup>30</sup> Syamsul Bakri, Alvi Furwanti Alwie, "Pengaruh *Internal Service Quality* Terhadap Kepuasan Karyawan Pada Pt. Bank Riau Kepri", (*Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, Vol VI, No.3), h. 127.



menggunakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan teknik wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan karyawan di BMT Dana Mulya Syariah, metode ini fokus pada sudut pandang manajemen untuk konsumen internal dengan tujuan agar pihak perusahaan BMT Dana Mulya Syariah mengetahui tingkat kualitas atribut layanan internal yang harus diprioritaskan untuk mendapatkan perbaikan, dan memberikan usulan atau merekomendasikan upaya-upaya perbaikan kualitas layanan. Penelitian dilakukan pada periode tahun 2018 di BMT Dana Mulya Syariah.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Konsep Kualitas Pelayanan

##### 1. Pengertian Kualitas

Kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan atau konsumen. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pengguna atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut.<sup>31</sup> Definisi kualitas bagi organisasi jasa harus memfasilitasi dan mendukung secara total semua unsur pokok kinerja yang sudah dicapai (*as is*), yang seharusnya di capai (*should be*), dan yang mungkin dapat di capai (*could be*).<sup>32</sup> Memperhatikan beberapa definisi diatas, kualitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau kesesuaian karakteristik produk atau jasa terhadap persyaratan atau spesifikasi yang ditetapkan.

Menurut Fandi Tjiptono mendefinisikan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau yang melebihi harapan.<sup>33</sup> Menurut William J. Stanton adalah kegiatan yang dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakekatnya bersifat tak teraba (*intangible*), yang merupakan pemenuhan kebutuhan, dan tidak harus terikat penjualan

---

<sup>31</sup> Eka Mulyati, *Kualitas Produk Dan Jasa Dalam Pemasaran*, (Jakarta: Indeks, 2010), h. 45.

<sup>32</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset, Edisi Ke-2, 2007), h. 4.

<sup>33</sup> *Ibid.*

produk atau jasa lain.<sup>34</sup> Sedangkan menurut Muhammad Adam adalah “pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu kepemilikan”.<sup>35</sup> Seorang produsen dapat memberikan kualitas bila produk atau pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan setiap tindakan yang bersifat menyenangkan orang lain, tidak berwujud (*Intangible*) dan tidak mengakibatkan kepemilikan yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain.

## 2. Kualitas Pelayanan

Salah satu cara untuk menempatkan sebuah jasa lebih unggul dari para pesaingnya adalah dengan memberikan layanan yang jauh lebih bermutu dibandingkan para pesaingnya. Hal tersebut diperlukan karena layanan merupakan kunci dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Jasa atau layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Kualitas pelayanan (*Service Quality*) merupakan konsepsi yang abstrak dan sukar dipahami, karena kualitas pelayanan memiliki karakteristik tidak berwujud (*intangibility*), bervariasi (*variability*), tidak tahan lama (*perishability*), serta produksi dan konsumsi jasa terjadi

---

<sup>34</sup>William J. Stanton, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2006), h. 220.

<sup>35</sup>Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 36.

secara bersamaan (*inseparitibility*).<sup>36</sup> Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa, sedangkan harapan terhadap kualitas pelayanan didefinisikan sebagai keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan acuan atau standar dalam menilai produk tersebut.<sup>37</sup> Pelayanan adalah aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberi nilai tambah.<sup>38</sup>

Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan selalu menyajikan aspek interaksi antara pihak konsumen dan produsen. Pelayanan bukan merupakan suatu barang melainkan proses atau aktivitas yang tidak berwujud. Pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh lembaga atau perorangan kepada setiap konsumen yang bersifat tidak berwujud atau tidak dapat dimiliki yang dapat memenuhi kebutuhan dan memiliki nilai kepuasan yang dapat dirasakan.

Maka, keberhasilan suatu lembaga keuangan syariah dapat dikatakan apabila pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya telah memenuhi harapan nasabah dan nasabah tersebut telah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga keuangan syariah tersebut. Keberhasilan ini dipengaruhi oleh elemen-elemen yang ada didalam

---

<sup>36</sup>Muhammad Dwi Ari Susanto, Handoyo Djoko Waluyo, Sari Listyorini, "Pengaruh Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Pada KJKS BMT Binna Ummat Sejahtera Kec. Lasem". *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol. 1 No. 1 Tahun 2012, h. 4.

<sup>37</sup>Fandy Tjiptono, *Op. Cit.*, h.61.

<sup>38</sup>Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), h. 6.



suatu organisasi yang memiliki peranan penting, mengingat persaingan yang semakin ketat dalam dunia perbankan terutama lembaga keuangan yang berprinsip syariah.

### 3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Sebagai pihak yang membeli dan mengonsumsi jasa, nasabah yang menilai tingkat kualitas jasa sebuah perusahaan biasanya menilai kualitas jasa berdasarkan dimensi kualitasnya. Menurut Rambat Lupiyoadi mengidentifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, yaitu:<sup>39</sup>

- a. Bukti langsung (*tangibles*) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang dan lain-lain), perlengkapan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- b. Kehandalan (*reliability*) kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan akurasi yang tinggi.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan
- d. Jaminan (*assurance*) merupakan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan terhadap perusahaan. Pengetahuan dalam memberikan pelayanan juga sangat diperlukan, sehingga pegawai harus menguasai betul posisi kerja yang dijalankan, karena hal tersebut dapat menimbulkan kepercayaan dan rasa aman nasabah dalam melakukan transaksi.

---

<sup>39</sup>*Ibid.*, h. 182.

- e. Empati (*empathy*) merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan dengan berupa memahami kebutuhan pelanggan, dimana perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan. Memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.

Indikator-indikator tersebut dijabarkan berdasarkan perusahaan jasa, BMT termasuk perusahaan jasa dikarenakan jasa dapat diartikan sesuatu yang tidak berwujud dalam bentuk fisik atau konstruksi, seperti kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan, pemecahan masalah atas masalah yang dihadapi konsumen. Dengan begitu indikator yang telah diuraikan dapat digunakan untuk mempresentasikan variabel pada BMT.

#### 4. Standar Pelayanan

Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Berikut ini standar pelayanan yang perlu diperhatikan adalah:<sup>40</sup>

- Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
- Menyapa dengan lembut, berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama lain.
- Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan.
- Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya.
- Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
- Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.

---

<sup>40</sup>Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), h. 18-21.

## 5. Etika Pelayanan dalam Islam

Islam sebagai agama *rahmatan lil alamin* berlaku pada kondisi, situasi baik zaman dulu, sekarang, maupun yang akan datang. Mengajarkan kepada seluruh umatnya jika ingin mendapatkan hasil usaha baik berupa barang maupun jasa pelayanan maka hendaklah memberikan yang berkualitas, yang terbaik bagi orang lain.

Terdapat lima karakteristik pelayanan dalam Islam yang dapat di jadikan sebagai bahan acuan, antara lain:<sup>41</sup>

- a. Bersikap jujur, tidak mengada-ngada, tidak berkhianat serta tidak ingkar janji.
- b. Bertanggung jawab dalam menjalankan bisnisnya dan dapat dipercaya.
- c. Menepati janji merupakan sikap pebisnis dalam melayani nasabahnya maupun dengan pebisnis lainnya.
- d. Melayani dengan rendah hati merupakan sikap rendah hati, sopan santun, ramah tamah dan murah senyum namun tetap bertanggung jawab dalam menjalankan bisnisnya.
- e. Tidak menipu merupakan sikap yang harus ditunjukkan lembaga keuangan kepada nasabahnya. Seperti praktek bisnis dan dagang yang diajarkan oleh Rasulullah SAW dengan jujur dan tidak menipu.

Pandangan Islam yang dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan yaitu standarisasi syariah Islam. Dalam Islam tidak mengenal kebebasan beraqidah ataupun kebebasan beribadah, apabila seseorang telah memeluk Islam sebagai keyakinan aqidahnya maka wajib baginya untuk menyembah Allah SWT sesuai dengan cara yang telah ditetapkan.<sup>42</sup> Oleh karena itu, variabel-variabel yang diuji tidaklah murni

---

<sup>41</sup>M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 208-210.

<sup>42</sup>Nurul Mubarak dan Eriza Yolanda Maldina, "Strategi Pemasara Islami Dalam Meningkatkan Penjualan Pada Batik Calista", *Jurnal I-Ekonomi* Vol. 3, No. 1 (Juni 2017), h. 8.

menggunakan teori konvensional saja, namun menjadikan syari'ah sebagai standar penilaian atas teori tersebut.

## **B. Kepuasan karyawan**

kepuasan kerja merujuk kepada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja itu. Seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaannya itu, karena pada umumnya apabila orang berbicara mengenai sikap karyawan, lebih sering mereka memaksudkan kepuasan kerja.<sup>43</sup>

Saat ini kepuasan kerja karyawan, menjadi masalah setiap perusahaan dalam pencapaiannya, karena dengan tercapainya kepuasan kerja karyawan besar manfaatnya bagi karyawan itu sendiri maupun bagi perusahaan, usaha untuk menciptakan kepuasan kerja dilakukan dalam rangka usaha peningkatan produksi, perbaikan sikap dan tingkah laku karyawan sewaktu bekerja.

Kepuasan karyawan didefinisikan sebagai keadaan emosional yang positif sebagai akibat dari penghargaan atas kinerja seorang karyawan dalam suatu organisasi. Seorang karyawan dapat merasa puas pada beberapa elemen dari suatu pekerjaan namun pada saat yang sama merasa tidak puas pada elemen lain. Dengan demikian kombinasi dari perasaan seorang karyawan

---

<sup>43</sup> Akhmad Dardiri, Dr. Said Musnadi, SE, M.Si, Dr. Hafasnuddin, SE, M.B.A, *Op. Cit.*, h.161.



terhadap elemen-elemen yang ada dalam pekerjaannya dapat disebut sebagai kepuasan kerja keseluruhan.<sup>44</sup>

Untuk mengetahui kinerja karyawan, harus ditetapkan standar kinerja yang dibentuk dari sebuah target, dan setiap akhir periode (minggu, bulan, tahun) setiap manajer dan pimpinan dapat membandingkan antara standar kinerja dengan pencapaian aktual. Ada beberapa standar kinerja yang dapat dijadikan sebagai ukuran untuk melihat baik buruknya kinerja seseorang. Standar kinerja yang diajukan tersebut cukup komprehensif, karena mencakup banyak aspek penting dalam bekerja. Ketepatan waktu, produktivitas, biaya, kualitas, dan perilaku merupakan aspek yang menentukan kualitas kerja seseorang. Selain standar-standar tersebut tersebut, untuk melihat prestasi kerja karyawan dapat dilihat melalui aspek-aspek: kecepatan, kualitas, layanan, nilai, keterampilan interpersonal, mental untuk sukses, terbuka untuk berubah, kreativitas, keterampilan berkomunikasi, inisiatif, dan perencanaan organisasi.<sup>45</sup>

### C. INTQUAL (*Internal Service Quality*)

#### 1. Definisi INTQUAL (*Internal Service Quality*)

Pada umumnya, studi mengenai kualitas jasa fokus pada perspektif pelanggan dalam mengevaluasi persepsi maupun ekspektasi terhadap kualitas layanan yang diberikan. Namun pada *Internal Service Quality* ini menggunakan perspektif manajemen untuk menentukan

---

<sup>44</sup>Lucia Kurniawati, *Op.Cit.*, h.20.

<sup>45</sup>Syamsul Bakri, Alvi Furwanti Alwie, *Op.cit.*, h.132.

upaya yang perlu ditempuh untuk menjamin kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Kualitas layanan jasa internal atau *Internal Service Quality* diartikan sebagai keputusan strategis dan kemampuan operasional melalui penggunaan pilihan strategis kedalam serangkaian kegiatan pelayanan yang dilakukan di dalam institusi oleh pihak manajemen kepada pegawai atau unit institusi yang mampu, berdaya guna dan berhasil guna dalam memberikan pelayanan eksternal.<sup>46</sup>

Akhmad Dardiri mendefinisikan *internal service quality* sebagai kepuasan karyawan terhadap pelayanan yang diterima dari penyedia jasa internal.<sup>47</sup> Syamsul Bakri mengartikan kualitas layanan internal sebagai kualitas dari lingkungan kerja yang memberikan kontribusi terhadap kepuasan karyawan. kunci penting dari perusahaan-perusahaan yang sukses yaitu kesetiaan konsumen dan kepuasan karyawan. Dengan meningkatnya kesetiaan konsumen dan kepuasan karyawan maka akan menghasilkan profit.<sup>48</sup>

Komponen *internal service quality* yang mana yang penting dan seberapa penting kualitasnya, sangat tergantung pada tugas organisasi dan karyawan. Walaupun variabilitasnya tinggi, namun diyakini bahwa

---

<sup>46</sup>Akhmad Dardiri, Dr. Said Musnadi, SE, M.Si, Dr. Hafasnuddin, SE, M.B.A, *Op. Cit.*,

<sup>47</sup>*Ibid.*

<sup>48</sup>Syamsul Bakri, Alvi Furwanti Alwie, *Op.cit.*, h.130

*internal service quality* mempunyai komponen dasar yang penting untuk banyak organisasi.<sup>49</sup>

Kualitas layanan internal akan mempengaruhi kepuasan karyawan, loyalitas dan produktivitas karyawan. Karyawan yang puas berpeluang untuk loyal pada perusahaan dan meningkatkan produktivitas individualnya. Implikasinya, kepuasan karyawan akan berkaitan erat dengan peningkatan produktivitas keseluruhan perusahaan dan penurunan biaya rekrutmen dan pelatihan. Selain itu, peningkatan produktivitas yang dibarengi dengan ketulusan dalam hal membantu pelanggan akan menghasilkan nilai jasa eksternal (*external service value*). Dampak selanjutnya dari retensi pelanggan adalah peningkatan pendapatan dan profitabilitas. Pada saat bersamaan, karyawan juga mendapatkan manfaat langsung dari usaha-usaha yang dilakukannya. Hasil-hasil yang berkaitan dengan kepuasan karyawan (seperti nilai jasa eksternal, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, pertumbuhan pendapatan dan peningkatan produktivitas) memperkuat komitmen perusahaan untuk secara berkesinambungan memperbaiki *INTQUAL*.

## **2. Dimensi INTQUAL (*Internal Service Quality*)**

Dalam penelitian ini, terdapat variable yang diteliti yaitu variable kualitas layanan internal yang membuat sejumlah unsur dan variable kepuasan karyawan baik secara khusus yang ada beserta unsur-unsurnya.

---

<sup>49</sup>Akhmad Dardiri, Dr. Said Musnadi, SE, M.Si, Dr. Hafasnuddin, SE, M.B.A, *Loc.Cit.*

Kualitas layanan internal merupakan kualitas dari lingkungan kerja yang memberikan kontribusi terhadap kepuasan karyawan. Menurut lintje siehoyono terdapat beberapa unsur yang mendukung kualitas layanan internal, yang juga diteliti dalam studi ini yaitu:<sup>50</sup>

- a. Kerjasama atau *teamwork*, adalah hubungan yang saling menguntungkan dan mendukung dalam suatu organisasi yang dilakukan 2 orang atau lebih untuk mencapai suatu tujuan yang telah disepakati.
- b. Kesesuaian terhadap pekerjaan atau *employee job fit*, adalah keadaan dimana karyawan merasa sesuai dengan pekerjaan yang sekarang ditekuni.
- c. Kesesuaian terhadap teknologi atau *technology job fit*, adalah hal ketepatan terhadap alat atau teknologi yang digunakan dalam bekerja.
- d. Kemampuan kontrol diri atau *perceived control*, adalah hubungan antara reaksi individu terhadap tekanan dan kemampuan untuk mengendalikan situasi tersebut.
- e. Sistem pengawasan dan pengontrolan atau *supervisory control system*, merupakan menentukan aktivitas mengawasi karyawan, selain itu juga mencakup dukungan social.
- f. Konflik peran atau *role conflict*, adalah suatu situasi yang terjadi jika seseorang diharapkan untuk memerankan dua peran yang bertentangan.
- g. Ambiguitas peran atau *role ambiguity*, mengacu secara khusus kepada situasi yang tidak jelas mengenai bagaimana menjalankan peran dalam organisasi yang dihasilkan dari ketidakpastian seseorang tentang harapan mereka dari pekerjaan yang diberikan.

### **3. Hubungan *Internal Service Quality* dengan Kepuasan Karyawan**

Menurut lintje siehoyono mengartikan kualitas layanan internal sebagai kualitas dari lingkungan kerja yang memberikan kontribusi terhadap kepuasan karyawan. kualitas layanan internal dibagi atas beberapa pengukuran yaitu kerjasama (*teamwork*), kesesuaian pekerjaan (*employee job fit*), kesesuaian fasilitas (*technology jobfit*), kemampuan

---

<sup>50</sup>Lintje Siehoyono, "Analisis Hubungan Latar Belakang Karyawan Dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Internal Terhadap Kepuasan Karyawan Di Hotel X, Surabaya", (Dosen Program Manajemen Perhotelan, Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra Surabaya), h. 21.



kontrol diri (*perceived control*), sistem pengontrolan pengawasan (*supervisory control system*), konflik peran (*role conflict*) dan kejelasan peran dalam bekerja (*role ambiguity*). kepuasan karyawan adalah suatu ukuran kepuasan dari tiap personel dengan peran yang berbeda dalam organisasi dan meliputi keterlibatan perusahaan (*company involvement*), keuangan dan status kerja (*financial* dan *job status*), dan kepuasan kerja intrinsik (*intrinsic job satisfaction*).<sup>51</sup>

Dimensi dalam model *Internal Service Quality* yang disampaikan Lintje Siehoyono terdiri dari:<sup>52</sup>

- a. Pengaruh antara kerja sama (*team work*) dengan kepuasan karyawan  
Greenberd dan Baron dalam Lintje Siehoyono menyatakan bahwa *team* adalah suatu kelompok yang anggotanya memiliki keahlian yang saling melengkapi dan masing-masing berkomitmen kepada tujuan yang sama. Kerja sama yang saling menguntungkan dan mendukung dalam suatu organisasi, akan menimbulkan kepuasan tersendiri pada anggota kelompok itu sendiri. Dari studi yang dilakukan oleh Loveman dalam Lintje Siehoyono terhadap bank retail disimpulkan bahwa kerja sama adalah salah satu faktor yang memberi kontribusi atas kepuasan karyawan selain kualitas perusahaan, penghargaan dan fokus konsumen.
- b. Pengaruh antara kesesuaian terhadap pekerjaan (*employee job fit*) dengan kepuasan karyawan  
Advantage Hiring, Inc dalam Lintje Siehoyono mendefinisikan kesesuaian kerja sebagai karakteristik dari lingkungan kerja. Menurut O'Reilly, Chatman, & Caldwell dalam Lintje Siehoyono tujuan perusahaan yang menyatu kepada tujuan karyawan secara perorangan akan menjadikan karyawan merasa sayang untuk pergi Namun sebaliknya, karyawan yang merasa tidak cocok dengan tujuan perusahaan cenderung tidak puas dan meninggalkan perusahaan. Semakin tinggi kesesuaian terhadap pekerjaan, maka akan semakin kecil penyimpangan terhadap performa kerja.
- c. Pengaruh antara kesesuaian terhadap teknologi (*technology job fit*) dengan kepuasan karyawan

---

<sup>51</sup> *Ibid.*, h.19.

<sup>52</sup> *Ibid.*, h.19-20.

Kesesuaian terhadap teknologi berkaitan dengan ketepatan terhadap alat atau teknologi yang digunakan dalam bekerja. Adanya hubungan sebab-akibat antara *technology job fit* dengan *employee satisfaction*. Dengan kata lain, penggunaan teknologi yang sesuai akan menjadikan pekerjaan tersebut efisien dan menimbulkan rasa puas dalam diri karyawan. Semakin tinggi kesesuaian terhadap teknologi, maka akan semakin besar komitmen pada perusahaan.

- d. Pengaruh antarakemampuan kontrol diri (*perceived control*) dengan kepuasan karyawan

Kemampuan kontrol diri mewakili hubungan antara reaksi individu terhadap tekanan dan kemampuan untuk mengendalikan situasi tersebut. Menurut Averill dalam Lintje Siehoyono ada 3 bentuk kontrol yaitu: (1) kontrol perilaku yaitu kemampuan untuk memberi respon yang mempengaruhi situasi yang mengancam; (2) kontrol kognitif yaitu kemampuan untuk mengurangi tekanan sesuai informasi yang diproses, dan (3) kontrol keputusan melibatkan seleksi atau pemilihan tujuan. Semakin tinggi kemampuan kontrol diri, maka akan semakin besar komitmen pada perusahaan.

- e. Pengaruh antara sistem pengontrolan pengawasan (*supervisory control system*) dengan kepuasan karyawan

Definisi sistem pengontrolan pengawasan adalah untuk menentukan aktivitas mengawasi karyawan, selain itu juga mencakup dukungan sosial. Dalam kondisi yang sederhana, sistem pengontrolan pengawasan merujuk pada tingkat dimana perilaku karyawan dievaluasi lebih dibandingkan kuantitas output. Menurut Butler dalam jurnal Lintje Siehoyono, pengawasan mempunyai peran penting dalam mengkoordinasikan kerja sama di antara karyawan: kesatuan grup dapat didukung dengan efisien oleh para manajer. Semakin baik sistem pengontrolan pengawasan, maka akan semakin tinggi kerja sama dan kepercayaan karyawan terhadap manajemen.

- f. Pengaruh antara konflik peran (*role conflict*) dengan kepuasan karyawan

Ketika individu dihadapkan pada peran yang menyimpang dari harapan, hasilnya adalah konflik peran. Konflik peran adalah suatu situasi yang terjadi jika seseorang diharapkan untuk memerankan dua peran yang bertentangan. Perubahan yang sering terjadi terhadap lokasi kerja, jumlah staf pendukung dan tanggung jawab pengawasan diidentifikasi oleh Kahn et al. Dalam Lintje Siehoyono sebagai penyebab adanya konflik yang salah satunya adalah konflik peran (*role conflict*). Konflik yang tidak kunjung terselesaikan akan mempengaruhi performa kerja dan konsekuensinya adalah penurunan kepuasan kerja.

- g. Pengaruh antara ambiguitas peran (*role ambiguity*) dengan kepuasan karyawan

Kurangnya informasi yang mengakibatkan ketidakjelasan dalam melakukan kegiatan termasuk dalam ambiguitas peran. Ambiguitas peran dalam perspektif karyawan oleh Mills dan Margulies dalam jurnal Lintje Siehoyono mengacu secara khusus kepada situasi yang tidak jelas mengenai bagaimana menjalankan peran dalam organisasi. Ambiguitas peran dihasilkan dari ketidakpastian seseorang tentang harapan mereka dari pekerjaan yang diberikan. Penelitian yang dilakukan oleh Kahn et al. Dalam Lintje Siehoyono menyatakan bahwa peran dalam organisasi yang perkembangannya terus berubah akan menimbulkan ketidakjelasan peran karena ekspektasi yang ada juga sering berubah. Ketidakmampuan dalam menghadapi ambiguitas peran (*ambiguity role*) merupakan salah satu penyebab tekanan dalam bekerja sehingga mempengaruhi produktivitas perusahaan.

#### 4. Pengaruh *Internal Service Quality* Dengan Kepuasan Karyawan

*Internal Service Quality* adalah sejauh mana pengalaman bekerja dalam suatu organisasi mampu menciptakan terwujudnya kepuasan karyawan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terwujud atau tidaknya kepuasan karyawan dipengaruhi oleh sejauh mana unit-unit kerja atau personil yang bertugas dalam unit-unit tersebut saling berkoordinasi dan memberikan pelayanan sebaik mungkin untuk memenuhi kebutuhan dan ekspektasi dari unit atau personil lain. Bila kebutuhan dan ekspektasi dari masing-masing unit kerja terwujud maka tercapailah kepuasan karyawan yang pada akhirnya menyebabkan organisasi lebih berdaya dalam mewujudkan kepuasan pelanggan. Dan dapat dijelaskan bahwa:<sup>53</sup>

1. Pertumbuhan yang menguntungkan (*profitable growth*) muncul karena adanya pelanggan yang loyal karena terjadi efisiensi biaya karena mempertahankan pelanggan jauh lebih murah daripada mencari pelanggan baru. Selain tidak perlu mengeluarkan biaya yang terlalu besar untuk kegiatan promosi, organisasi yang mempunyai

---

<sup>53</sup> Lucia Kurniawati, *Op.cit.*, h.21-24.

pelanggan yang loyal juga menikmati keuntungan dari *Positive word of mouth* dari pelanggan loyal tersebut.

2. Pelanggan menjadi loyal karena telah merasakan kepuasan dalam menikmati pelayanan yang diberikan organisasi. Pelanggan hanya bersedia bertahan dengan organisasi bila organisasi tersebut mampu memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasinya
3. Kepuasan pelanggan bersumber dari tingginya *value* layanan yang diberikan oleh organisasi. Pelanggan hanya puas bila layanan tersebut menawarkan manfaat yang signifikan sebagai imbalan dari pengorbanan (*cost*) yang telah dikeluarkannya
4. *Value* layanan yang tinggi hanya dihasilkan oleh karyawan yang merasa puas dengan organisasinya sehingga termotivasi untuk menunjukkan kinerja terbaiknya. Dengan demikian kunci terwujudnya *value* layanan yang tinggi berada pada mampu tidaknya organisasi membangun relasi dengan karyawannya, sehingga karyawan mau tetap bertahan bekerja pada organisasi tersebut atau dengan kata lain terwujudnya retensi karyawan.
5. Retensi karyawan terwujud oleh karena adanya kepuasan karyawan. Karyawan yang tidak puas akan mencari posisibaru yang dirasa lebih mampu memberikan imbalan atas kinerja yang mereka berikan.

Penelitian mengenai peran berbagai *internal service* dalam mendukung tercapainya kepuasan karyawan juga telah banyak dilakukan.

kepuasan karyawan dapat dicapai dengan cara memberdayakan karyawan. Pemberdayaan karyawan tersebut berarti bahwa organisasi harus menciptakan kultur dan iklim yang tepat bagi karyawan untuk bekerja. Dalam hal ini terdapat empat kriteria pemberdayaan yaitu:<sup>54</sup>

1. Tersedianya informasi mengenai kinerja organisasi
2. Adanya penghargaan yang sesuai kinerja organisasi
3. Adanya kesempatan menambah pengetahuan yang memungkinkan karyawan memberikan kontribusi yang lebih besar bagi kinerja organisasi

---

<sup>54</sup>*Ibid.* h.24.



4. Adanya otoritas untuk membuat keputusan yang mempunyai pengaruh terhadap arah dan kinerja organisasi

Selanjutnya, dalam penelitian Lucia Kurniawati mendapatkan kesimpulan *high involvement work system* (HIWS) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan karyawan cenderung meningkatkan kecepatan dan menekan biaya pemberian layanan kepada konsumen. Komponen-komponen HIWS dalam penelitian adalah sebagai berikut:<sup>55</sup>

1. *Respect and Diversity*, karyawan percaya bahwa mereka mendapatkan perlakuan yang sama sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang jelas dan adil, serta terdapat adanya komitmen dari organisasi untuk menghargai perbedaan
2. *Authority and Accountability*, karyawan mempunyai otoritas dalam melaksanakan tanggung jawabnya dan merasa nyaman dalam mengekspresikan ide-idenya
3. *Decision making*, keputusan-keputusan diambil tepat waktu dan melibatkan karyawan dalam prosesnya. Untuk itu karyawan harus mempunyai akses terhadap informasi dan pengetahuan yang dibutuhkan.
4. *Work-unit management*, pihak manajemen menunjukkan perhatian terhadap kesejahteraan karyawan, mampu memberi teladan bagi karyawan serta mampu mempunyai prioritas kerja yang jelas dilaksanakan karyawan.
5. *Training and Development*, karyawan mendapat kesempatan untuk meningkatkan keterampilan serta mempunyai kesempatan untuk meningkatkan karirnya melalui peningkatan keterampilan tersebut.
6. *Resource and Technology*, karyawan mendapat akses terhadap teknologi dan peralatan yang diperlukan untuk melaksanakan tugasnya.
7. Keselarasan antara tujuan karyawan dan tujuan organisasi, karyawan memahami apa yang menjadi tujuan organisasi dan menyelaraskannya dengan tujuan kerjanya.

Berkaitan dengan peran atasan dalam mendukung tercapainya kepuasan karyawan, Lucia Kurniawati Menyimpulkan bahwa dukungan dari atasan memainkan peran yang sangat penting dalam menciptakan

---

<sup>55</sup>*Ibid.* h.25.

kepuasan karyawan. Hal ini dapat dicapai dengan menjalankan fungsi pengendalian yang sesuai serta memberi kebebasan kepada karyawan untuk melaksanakan tugasnya.<sup>56</sup>

##### **5. *Internal Service Quality* (INTQUAL) Dalam Perspektif Ekonomi Islam**

*Internal Service Quality* diartikan sebagai strategis dan kemampuan operasional melalui penggunaan pilihan strategis kedalam serangkaian kegiatan pelayanan yang dilakukan di dalam institusi oleh pihak manajemen kepada pegawai atau unit institusi yang mampu, berdaya guna dan berhasil guna dalam memberikan pelayanan eksternal. Pada dasarnya *Internal Service Quality* merupakan pelayanan yang diberikan untuk memuaskan kepuasan karyawan yang dimana tujuan fungsi ini adalah untuk meningkatkan mutu perusahaan.

*Internal Service Quality* merupakan salah satu strategi perusahaan dalam menentukan kualitas pelayanan yang dimiliki perusahaan. Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada konsumen yang diikuti dengan sikap keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau sikap seseorang atas perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.<sup>57</sup>

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa

---

<sup>56</sup> *Ibid.* h.26.

<sup>57</sup> Kasmir, "*Etika Customer Service*", (Jakarta, PT. Raja Grafindo, 2005), h. 15.

saja yang mau melakukannya. Sebagian kecil dari ayat-ayat al-Qur'an atau hadits-hadits yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama. Dalam salah satunya haditsnya rasullullah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang.<sup>58</sup> Hal ini beliau sampaikan dalam sebuah hadits yang diriwayatkan sahabat jabir bin abdillah :<sup>59</sup>

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

Artinya: “Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain”. (HR. ath-Thabrani, Ahmad, ad-Daruqutni)

Kualitas pelayanan menurut persepektif ekonomi Islam yang dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan yaitu standarisasi syariah. Islam mensyariatkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syara dalam menjalankan setiap aktivitas maupun dalam memecahkan setiap permasalahan. Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang maupun pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas. Jangan memberikan yang buruk atau yang tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti yang dijelaskan dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267:

---

<sup>58</sup> Rafidah, “Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah”, (Jurnal NALAR FIQH, Vol.10, No.2, Desember 2014), h. 119.

<sup>59</sup> *Ibid.*

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا  
لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ  
إِلَّا أَنْ تَغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya :*“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.(Q.S. Al-Baqarah ayat 267).*

Ayat ini menjelaskan dalam berinfaq atau zakat hendaklah diberikan harta yang baik-baik dan bagus yang diperoleh dengan halal, bukan harta yang jelek atau rusak.<sup>60</sup> Di dalam Islam tidak mengenal kebebasan beraqiqah ataupun kebebasan beribadah, apabila seseorang telah memeluk Islam sebagai keyakinan aqidahnya, maka baginya wajib untuk menyembah Allah SWT sesuai cara yang sudah ditetapkan.<sup>61</sup> Oleh karena itu, Kualitas pelayanan menurut Ekonomi Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan dari suatu usaha yang dijalankan, baik itu berupa barang ataupun jasa haruslah berkualitas, memberikan yang baik bukan yang buruk, sehingga kualitas pelayanan yang lembaga

<sup>60</sup> M. Amin Suma, *Tafsir Ahkam*, (Jakarta:Logos, 1997), h.66

<sup>61</sup> Rafidah, *Op.Cit*, h.119.



keuangan berikan haruslah dapat memberikan memberikan kepuasan terhadap karyawan sehingga karyawan dapat bekerja lebih giat.

#### **D. Baitul Maal Wat Tamwil**

##### **1. Definisi Baitul Maal Wat Tamwil**

*Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) merupakan lembaga keuangan mikro yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah.<sup>62</sup> Menurut Arief Budiharjo dalam bukunya Abdul Manan, *Baitul maal wat tamwil* merupakan kelompok swadaya masyarakat yang berupaya mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dengan sistem bagi hasil untuk meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha kecil-bawah dalam pengentasan kemiskinan.<sup>63</sup> Lembaga ini didirikan dengan maksud untuk memfasilitasi masyarakat bawah yang tidak terjangkau oleh pelayanan Bank Syariah atau BPRS Sayariah. Prinsip operasional dari BMT itu sendiri didasarkan atas prinsip bagi hasil, jual beli, ijarah, dan titipan, (*wadi'ah*).<sup>64</sup>

BMT merupakan pengembangan ekonomi berbasis masjid sebagai sarana untuk memakmurkan masjid. Keanggotaan dan mitra usaha BMT meliputi masyarakat sekitar masjid, baik perorangan maupun kelembagaan, sepanjang jelas domisili dan identitasnya. Bentuk kegiatan

---

<sup>62</sup> Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2009), h. 451.

<sup>63</sup> Abdul Manan, *Hukum Ekonomi Syariah* (Jakarta: Kencana, 2012), h. 354.

<sup>64</sup> Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2015), h. 316.

BMT menyerupai koperasi, tetapi harus berdasarkan dengan prinsip-prinsip syariah Islam.<sup>65</sup>

BMT merupakan sebuah usaha bisnis. Dengan begitu, BMT dikelola secara profesional sehingga mencapai tingkat efisiensi ekonomi tertentu, demi mewujudkan kesejahteraan anggota, seiring penguatan kelembagaan BMT itu sendiri. Pada sudut pandang sosial, BMT berorientasi pada peningkatan kehidupan anggota yang tidak mungkin dijangkau dengan prinsip bisnis. Melalui dana ZIS akan mengarahkan anggota untuk mengembangkan usahanya, untuk dikelola dan pada akhirnya mampu mengembangkan dana bisnisnya.<sup>66</sup>

## 2. Fungsi Baitul Maal Wat Tamwil

*Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) memiliki beberapa fungsi, yaitu:<sup>67</sup>

### a. Penghimpun dan Penyalur Dana

Dengan menyimpan uang di BMT, uang tersebut dapat ditingkatkan utilitasnya, sehingga timbul unit surplus (pihak yang memiliki dana berlebih) dan unit defisit (pihak yang kekurangan dana).

---

<sup>65</sup>*Ibid.*

<sup>66</sup>Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wat Tamwil*, (Yogyakarta: UII Press, 2014), h. 125.

<sup>67</sup>Mardani, *Op.Cit.* h. 322.

b. Pencipta dan Pemberi Likuiditas

BMT dapat menciptakan alat pembayaran yang sah yang mampu memberikan kemampuan untuk memenuhi kewajiban suatu lembaga/perorangan.

c. Sumber Pendapatan

BMT dapat menciptakan lapangan kerja dan memberi pendapatan kepada para pegawainya.

d. Pemberi Informasi

BMT memberikan informasi kepada masyarakat mengenai risiko, keuntungan dan peluang yang ada pada lembaga tersebut.

e. Sebagai Lembaga Keuangan Mikro Syariah

BMT sebagai lembaga keuangan mikro syariah dapat memberikan pembiayaan bagi usaha kecil, mikro, menengah, dan juga koperasi dengan kelebihan tidak meminta jaminan yang memberatkan bagi usaha kecil, mikro, menengah, dan koperasi tersebut.

### 3. Produk Baitul Maal Wat Tamwil

Produk BMT terdiri dari dua jenis yaitu:

a. Produk Pembiayaan<sup>68</sup>

Produk pembiayaan yang diberikan oleh BMT pada dasarnya terdiri dari tiga model pembiayaan, yaitu dengan sistem bagi hasil, pembiayaan jual beli, dan pembiayaan kebajikan. Pembiayaan

---

<sup>68</sup>*Ibid.* h. 325.

dengan sistem bagi hasil dapat digolongkan dengan dua bentuk, yaitu dengan bentuk *mudharabah* tanpa adanya campur tangan dari pihak BMT tersebut dan dengan bentuk *musyarakah* dimana pihak BMT boleh ikut dalam pengelolaan usaha ataupun tidak ikut mengelola usaha.

Pembiayaan jual beli dengan keuntungan dapat digolongkan dalam dua bentuk, yaitu pembiayaan *murabahah* dimana pembelian barang untuk nasabah dapat dilunasi pada jangka waktu tertentu, dan pembiayaan *baiubithman ajil* yaitu sistem pelunasanya dengan cara dicicil. Pembiayaan kebajikan merupakan pembiayaan yang dananya berasal dari titipan BAZIS. Oleh karena itu, hanya diberikan kepada calon nasabah yang memenuhi syarat menerima zakat, infak, dan sedekah.

b. Produk Simpanan<sup>69</sup>

Produk penghimpun dana yang ditawarkan oleh BMT meliputi:

- 1) Giro *Wadi'ah* merupakan dana nasabah yang ditipkan di BMT dan dapat dicairkan kapan saja, besarnya bonus yang diberikan merupakan kebijakan dari BMT.
- 2) Tabungan *Mudharabah* dana yang disimpan oleh nasabah dapat dikelola oleh pihak BMT untuk menghasilkan keuntungan.

---

<sup>69</sup>*Ibid.*



#### 4. Landasan Hukum Baitul Maal Wat Tamwil<sup>70</sup>

Walaupun sama-sama merupakan lembaga keuangan syariah, serta memiliki sistem dan mekanisme kerja yang relatif sama, pada tatanan hukum, BMT belum bisa disejajarkan dengan Bank Syariah. Perbankan Syariah telah memperoleh landasan hukum berdasarkan Undang-Undang Perbankan. pertama kali berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 dan kemudian diubah menjadi Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998. Berdasarkan Undang-Undang tersebut Perbankan Syariah telah memiliki legalitas hukum yang kuat.

Legalitas keberadaan BMT dianggap sah karena tetap berasaskan Pancasila, UUD 1945 dan prinsip syariah Islam. Pada sudut pandang sosial, BMT memiliki kesamaan fungsi dengan Lembaga Amil Zakat. BMT dituntut untuk dapat menjadi LAZ yang mapan dalam pengumpulan dan penyaluran dana zakat, infak, sedekah, dan wakaf dari *mustahiq* kepada golongan yang paling berhak sesuai ketentuan syariah dan UU No. 38 Tahun 1999 tentang pengelolaan zakat.

Sebagai lembaga bisnis, legalitas BMT sebagai lembaga yang bergerak dalam penghimpunan dan penyaluran dana masyarakat terbentur status hukum yang sulit. Sebagai lembaga keuangan bukan bank, usaha yang dilakukan BMT lebih dekat dengan koperasi simpan-pinjam.

---

<sup>70</sup>Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori dan Praktek*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2011), h. 152-154.

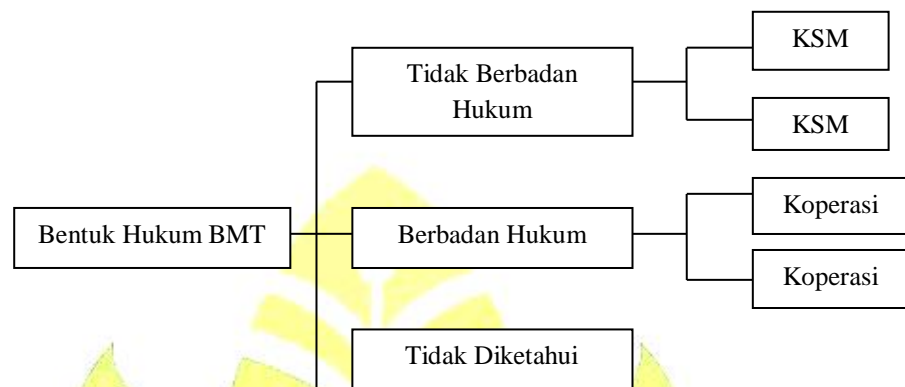
Menurut pasal 16 ayat (1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, kegiatan menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan hanya dapat dilakukan oleh Bank Umum atau BPR, kecuali apabila kegiatan itu diatur dengan Undang-Undang sendiri. Sebagaimana juga yang tercantum dalam pasal 46 UU tersebut, BMT seharusnya mendapatkan sanksi karena menjalankan usaha perbankan tanpa izin usaha. Namun, keberadaan BMT di Indonesia justru mendapatkan dukungan dari pemerintah dengan diluncurkan sebagai gerakan Nasional pada tahun 1994 oleh presiden.

Untuk mengatasi krisis hukum BMT, maka dalam prakteknya sebagian BMT mengambil bentuk badan usaha koperasi dan sebagian lain belum memiliki badan usaha yang jelas atau masih bersifat pra-koperasi. Koperasi sendiri merupakan bentuk badan usaha yang relatif dekat dengan BMT, tetapi menurut Undang-Undang Perkoperasian kegiatan menghimpun dana simpanan terbatas hanya dari para anggotanya (Pasal 44 UU No. 25 Tahun 1992). Pasal 44 ayat (1) No. 25 Tahun 1992 mengatur bahwa koperasi dapat menghimpun dana dan menyalurkannya melalui kegiatan usaha simpan pinjam dari dan untuk anggota koperasi yang bersangkutan. Salah satu nama yang berkembang kemudian adalah Lembaga KJKS (Koperasin Jasa Keuangan Syariah) yang bersetatus hukum koperasi.

Status hukum BMT dapat dikelompokkan menjadi tiga kelompok yaitu status hukum koperasi, status hukum yayasan, dan belum memiliki badan hukum. Seperti gambar dibawah ini:<sup>71</sup>

**Gambar 2.1**

Bentuk Badan hukum BMT



Hingga saat ini, belum ada peraturan yang secara khusus mengatur tentang BMT, terutama keharusan bentuk badan hukum BMT. Para praktisi BMT berpendapat bahwa berkaitan dengan bentuk badan hukum BMT, telah ada badan hukum yang menetapkan koperasi sebagai badan hukum BMT. Hal ini mengacu pada Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri RI c.q. Dirjen Pembangunan Daerah No. 538/PKKN/IV/1997 tanggal 14 April 1997 tentang status badan hukum untuk Lembaga Keuangan Syariah. Sehingga, pilihan badan hukum koperasi BMT harus memerhatikan rencana kerja operasional. Jika BMT diharapkan akan beroperasi secara luas, maka pengesahan badan hukumnya harus menyesuaikan.

<sup>71</sup>Mardani, *Op.Cit.* h. 327.

## BAB III

### LAPORAN PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 1. Sejarah Bmt Dana Mulya Syariah Cabang Kalianda

BMT Dana Mulya Syariah terbentuk dikarenakan banyaknya masalah-masalah mengenai kurangnya lembaga keuangan yang bisa mendampingi kegiatan ekonomi produktif masyarakat kelas menengah kebawah, sering dijumpai pelaku usaha kecil/mikro mengalami keterbatasan mengakses modal perbankan. Akibatnya, mereka terjebak pada praktek rentenir. Karena itu dipandang perlu adanya lembaga keuangan (syariah) sebagai alternatif solusi tersebut. Lalu dikarenakan pula banyaknya masyarakat yang melakukan pembiayaan kepada koperasi yang berada diluar daerah lampung selatan, hampir kebanyakan pembiayaan dilakukan oleh koperasi dari lampung timur, itu disebabkan karena sedikitnya KSP yang ada di Lampung Selatan yang menyebabkan perputaran keuangan yang terjadi tidak stabil. Rido nur amin berkata “kami ingin uang yang berada di lampung selatan berputar juga di lampung selatan jangan orang yang meminjam duit dari sini tapi pembayaran di lakukan di luar lampung selatan itu sangat tidak cocok menurut saya.”<sup>72</sup> Dengan Terbentuknya KSP BMT Dana Mulya Syariah ditargetkan untuk membangun 10 cabang di 10

---

<sup>72</sup> Rido Nur Amin, wawancara dengan penulis, BMT Dana Mulya Syariah, Kalianda, 17 Desember 2018.



titik di setiap kecamatan yang berada di Lampung Selatan namun yang terealisasi hanya 8 cabang. Dimana salah satu cabangnya berada di kalianda mengingat setiap kecamatan ada tak luput untuk desa kecamatan kalianda juga ada. pada tahun 2018 KSPPS BMT Dana Mulya Syariah mendapatkan penghargaan atas BMT Terbaik oleh Dinas Koperasi karena melihat setiap tahunnya mengalami peningkatan.<sup>73</sup>

Dalam undang-undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian disusun untuk mempertegas jati diri, kedudukan, permodalan, dan pembinaan Koperasi sehingga dapat lebih menjamin kehidupan Koperasi sebagaimana diamanatkan oleh Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945. Dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1995 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan pinjam oleh Koperasi serta UKM No.91/Kep/M.KUKM/IX/2004 dan Kepmen Koperasi tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha KSPPS maka semakin jelas bahwa kegiatan Usaha Jasa Keuangan Syariah perlu ditumbuh kembangkan.<sup>74</sup>

Pada hari selasa, tanggal 05 november 2013 diadakan rapat pendirian Koperasi Simpan Pinjam (KSP) BMT Dana Mulya Syari'ah yang dihadiri oleh 23 orang, Mengesahkan Perubahan Anggaran Dasar Koperasi KSP BMT Dana Mulya Syariah Badan Hukum Nomor: 17/BH/X.I/III.08/XII/2013 berkedudukan di jln. Raya Sidoluhur no.

---

<sup>73</sup> *Ibid.*

<sup>74</sup> Data diperoleh dari Pengesahan Perubahan Anggaran Dasar KSP BMT Dana Mulya Syariah, h.1

45, desa Sidosari, Kecamatan Candipuro, Kabupaten Lampung Selatan, Provinsi Lampung.<sup>75</sup> Bahwa dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta ijin dari pihak yang berwenang, para penghadap sepakat dan setuju untuk mendirikan suatu koperasi dengan anggaran dasar sebagai berikut:

a. Nama dan tempat

Koperasi ini termasuk dalam jenis koperasi simpan pinjam. Koperasi ini berkedudukan di jln. Raya Sidoluhur no. 45, Desa Sidosari, Kecamatan Candipuro, Kabupaten Lampung Selatan, Provinsi Lampung.<sup>76</sup>

b. Landasan, Asas, dan Tujuan

Koperasi berlandaskan pancasila dan undang-undang dasar 1945. Koperasi berdasarkan atas asas kekeluargaan. Dan koperasi bertujuan meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, sekaligus sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari tatanan perekonomian nasional yang demokratis dan berkeadilan.<sup>77</sup>

---

<sup>75</sup> *Ibid*, h.9.

<sup>76</sup> *Ibid*, h.9-10

<sup>77</sup> *Ibid*, h.10.

c. Nilai dan Prinsip

1) Nilai-nilai

a) Nilai yang mendasari kegiatan koperasi yaitu:

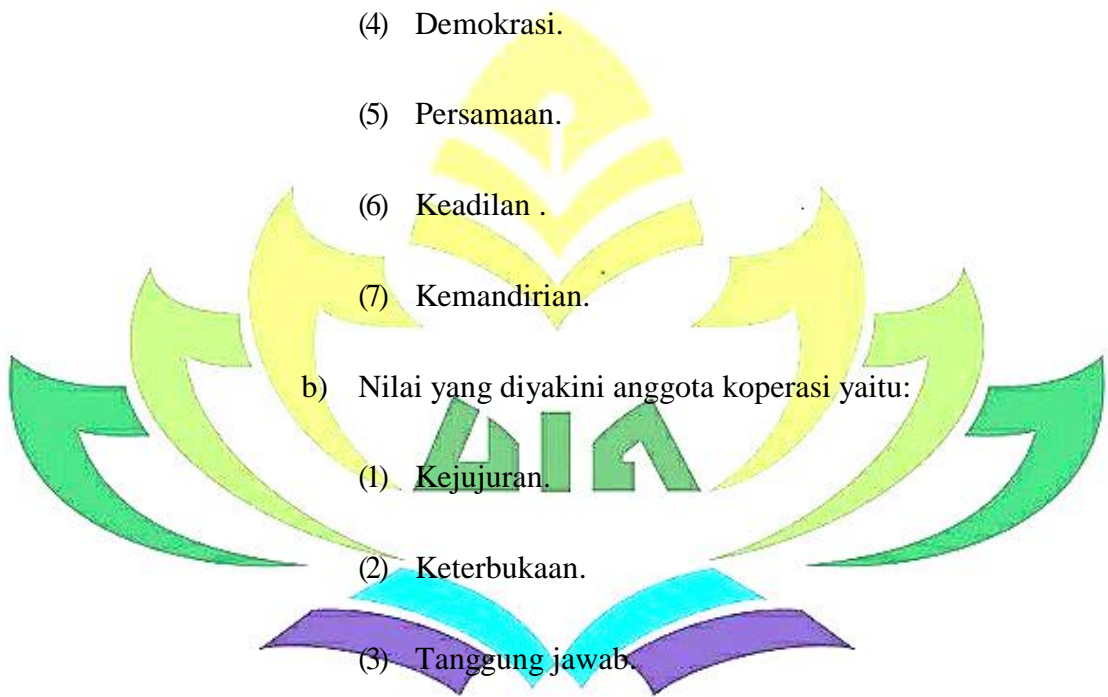
- (1) Kekeluargaan.
- (2) Menolong diri sendiri.
- (3) Bertanggung jawab.
- (4) Demokrasi.
- (5) Persamaan.
- (6) Keadilan .
- (7) Kemandirian.

b) Nilai yang diyakini anggota koperasi yaitu:

- (1) Kejujuran.
- (2) Keterbukaan.
- (3) Tanggung jawab.
- (4) Kepedulian terhadap orang lain.

2) Prinsip-prinsip

- a) Keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka.
- b) Pengawasan oleh anggota diselenggarakan secara demokratis.



- c) Anggota berpartisipasi aktif dalam kegiatan ekonomi koperasi.
- d) Koperasi merupakan badan usaha swadaya yang otonomi, independent.
- e) Koperasi menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan bagi anggota, pengawas, pengurus, dan karyawannya.<sup>78</sup>

Persyaratan penting yang perlu dimiliki oleh Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (selanjutnya disebut KSPPS) dan Unit Jasa Keuangan Syariah Koperasi (selanjutnya disebut UJKS Koperasi) sebagai lembaga keuangan ialah harus menjaga kredibilitas atau kepercayaan dari anggota pada khususnya dan atau masyarakat luas pada umumnya. Namun demikian untuk melaksanakan perannya sebagai lembaga keuangan, BMT Dana Mulya Syariah masih dihadapkan pada berbagai kendala yang disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut:

- a. Belum adanya kesamaan sistem dan prosedur dalam operasional manajemen kelembagaan, manajemen usaha dan manajemen keuangan.
- b. Belum adanya standar sistem dan prosedur dalam operasional manajemen kelembagaan, manajemen usaha dan manajemen keuangan.

---

<sup>78</sup> *Ibid.* h.11.



Berdasarkan latar belakang tersebut, maka BMT Dana Mulya Syariah perlu memiliki Pedoman Standar Operasional Prosedur Usaha Jasa Keuangan Syariah. Diharapkan Pedoman Standar Operasional Prosedur tersebut dapat digunakan sebagai salah satu acuan dalam pengelolaan usaha jasa keuangan syariah oleh Koperasi, sehingga usaha jasa keuangan syariah pada BMT Dana Mulya Syariah dapat ditangani secara profesional.<sup>79</sup>

## **2. Legalitas Lembaga BMT Dana Mulya Syariah**

- 
- a. Nama : BMT Dana Mulya Syariah
  - b. Badan Hukum : No. 17/BH/X.I/III.08/XII/2013
  - c. SIUP : 503/256/IV.07/LS/SIUP/IV/2014
  - d. SITU : 503/118/IV.07.IV/2014
  - e. TDP : 070442640010
  - f. NPWP : 66.894.065.3-325.000
  - g. Alamat : jln. Raya Sidoluhur no. 45, desa Sidosari,  
Kecamatan Candipuro, Kabupaten  
Lampung Selatan, Provinsi Lampung.
  - h. Email : hrd.bmtdms@gmail.com
  - i. Call Center : 081368278346

---

<sup>79</sup>*Ibid*, h.1.

### 3. Visi dan Misi BMT Dana Mulya Syariah

#### a. Visi

Menjadi lembaga keuangan mikro yang sehat dan sesuai dengan syariat Islam, berkembang serta terpercaya melayani anggota dan masyarakat.

#### b. Misi

Mengembangkan BMT (*Bitul Maal Wat Tamwil*) sebagai gerakan pembebasan dari ekonomoi ribawi, gerakan pemberdayaan masyarakat, dan gerakan keadilan sehingga terwujud kualitas masyarakat di sekitar BMT (*Bitul Maal Wat Tamwil*) yang penuh keselamatan, kedamaian dan kesejahteraan.<sup>80</sup>

### 4. Struktur Organisasi BMT Dana Mulya Syariah

#### a. Kelengkapan Organisasi

Organisasi BMT Dana Mulya Syariah harus mempunyai kelengkapan perangkat organisasi minimal memiliki struktur organisasi yang jelas menggambarkan fungsi, tugas, wewenang dan tanggung jawab setiap elemen organisasi secara tertulis dan sesuai dengan anggaran dasar dan anggaran rumah tangga Koperasi:<sup>81</sup>

- 1) Memiliki kantor Koperasi yang jelas status dan kedudukannya.

---

<sup>80</sup>Data diperoleh dari pamphlet selebaran BMT Dana Mulya Syariah.

<sup>81</sup>Pengesahan Perubahan Anggaran Dasar KSP BMT Dana Mulya Syariah, *Op.Cit.*

- 2) Memiliki identitas organisasi yang jelas yang diketahui dan disetujui oleh rapat anggota.
- 3) Memiliki kepengurusan yang dipilih dan disetujui oleh rapat anggota.
- 4) Memiliki rencana kerja tertulis yang mencakup:
  - a) Rencana kerja jangka pendek.
  - b) Rencana kerja jangka panjang.
  - c) Rencana operasional pencapaian target kerja
- 5) Memiliki sistem dan prosedur kerja tertulis.
- 6) Memiliki kelengkapan dan prosedur administrasi tertulis.
- 7) Memiliki aturan tertulis tentang monitoring dan evaluasi pencapaian target.
- 8) Memiliki sistem dan prosedur pengendalian intern secara tertulis.

b. Struktur Organisasi

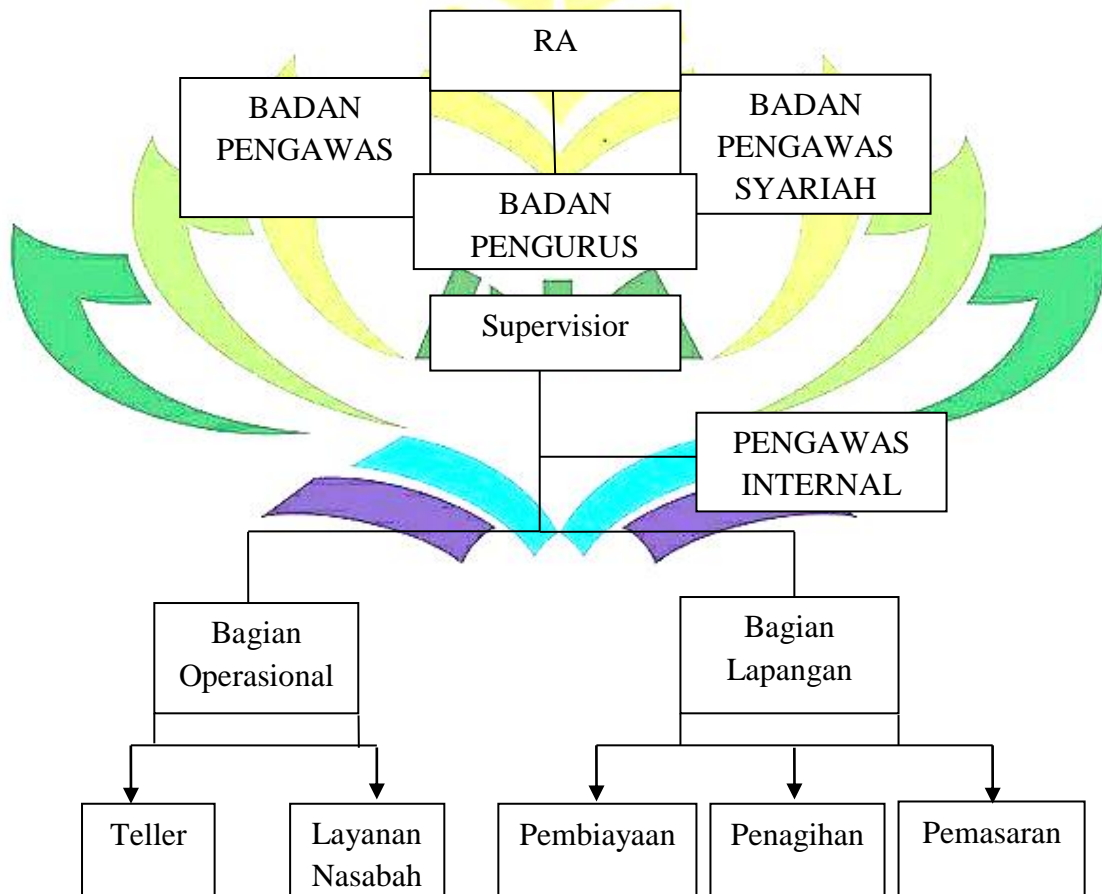
- 1) Struktur Organisasi KSPPS harus memiliki struktur organisasi yang jelas dan tertulis, lengkap dengan uraian tugas wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing unsur pada struktur organisasi.
- 2) Struktur Organisasi BMT Dana Mulya Syariah
  - a) BMT Dana Mulya Syariah harus memiliki struktur

organisasi yang jelas dan tertulis, lengkap dengan uraian tugas, wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing unsur pada struktur organisasi.

b) BMT Dana Mulya Syariah harus merupakan bagian dari struktur organisasi koperasi, yang pengelolaanya bersifat terpisah dan profesional.<sup>82</sup>

c. Struktur Organisasi Dan Deskripsi Pekerjaan Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah.

Gambar 3.1  
Struktur Organisasi BMT Dana Mulya Syariah



<sup>82</sup>*Ibid.*, h.18.



## 1) Dewan Pengawas Syariah

### a) Identitas Jabatan

Posisi dalam Organisasi: Sejajar dengan Pengawas

(1) Dewan Pengawas Syariah (DPS) adalah badan yang dibentuk untuk melakukan fungsi pengawasan kesyariahan. Oleh karena itu badan ini bekerja sesuai dengan pedoman-pedoman yang telah ditetapkan oleh Majelis Ulama Indonesia, dalam hal ini Dewan Syariah Nasional (DSN).

(2) Dewan Pengawas Syariah (DPS) harus terdiri dari para alim ulama dibidang syariah muamalah yang juga memiliki pengetahuan umum di bidang “*baytut tamwiil*” (keuangan bank dan atau koperasi). Persyaratan lebih lanjut mempertimbangkan ketentuan Dewan Syariah Nasional (DSN).

(3) Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, DPS wajib mengikuti fatwa DSN dalam rangka kesesuaian produk atau jasa BMT Dana Mulya Syariah dengan ketentuan dan prinsip syariah Islam.

### b) Tanggung Jawab

(1) Memastikan produk atau jasa BMT Dana Mulya Syariah sesuai dengan syariah

(2) Memastikan tata laksana manajemen dan pelayanan

sesuai dengan syariah

- (3) Terselenggaranya pembinaan anggota yang dapat mencerahkan dan membangun kesadaran bersama sehingga anggota siap dan konsisten bermuamalah secara Islami melalui wadah BMT Dana Mulya Syariah

c) Tugas-tugas Pokok

- (1) Memastikan produk dan jasa BMT Dana Mulya Syariah sesuai dengan syariah

- (2) Memastikan tata laksana manajemen dan pelayanan sesuai dengan syariah

- (3) Terselenggaranya pembinaan anggota yang dapat mencerahkan dan membangun kesadaran bersama sehingga anggota siap dan konsisten bermuamalah secara Islam melalui wadah BMT Dana Mulya Syariah.

- (4) Membantu terlaksananya pendidikan anggota yang dapat meningkatkan kualitas aqidah, syariah dan akhlaq anggota.

2) Supervisor BMT Dana Mulya Syariah

a) Identitas Jabatan

Posisi dalam Organisasi: membawahi langsung Bagian Operasional, dan Bagian Lapangan.

b) Tanggung Jawab

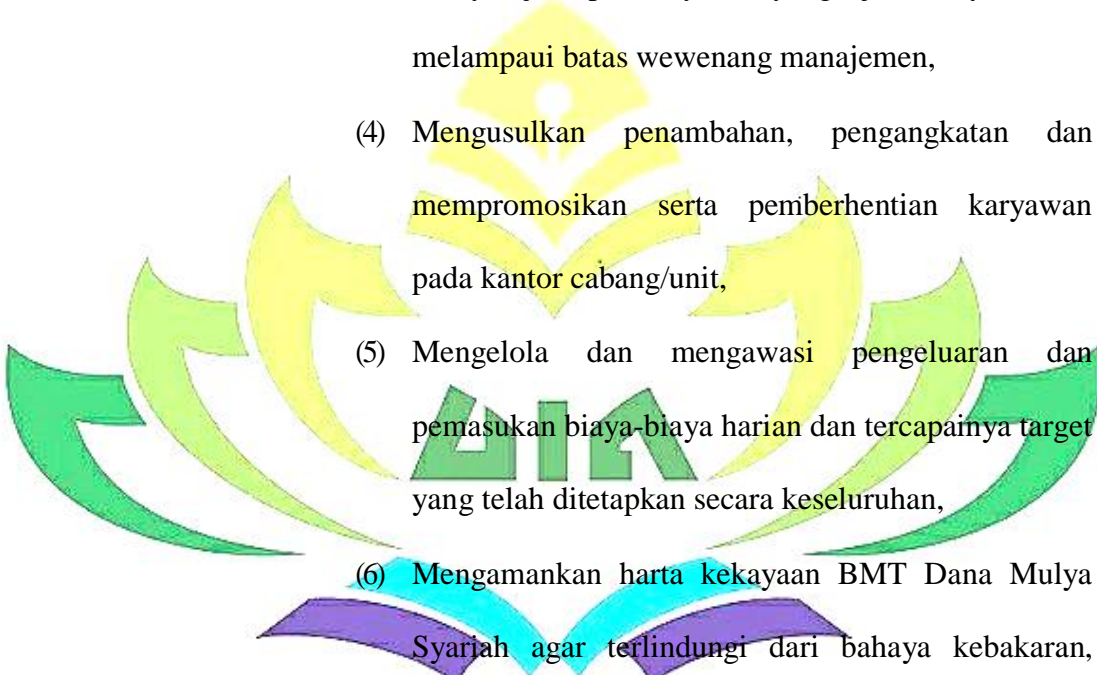
- (1) Menjabarkan kebijakan umum BMT Dana Mulya Syariah yang telah dibuat Pengurus dan disetujui Rapat Anggota.
- (2) Menyusun dan menghasilkan rancangan anggaran BMT Dana Mulya Syariah dan rencana jangka pendek, rencana jangka panjang, serta proyeksi (finansial maupun non finansial) kepada pengurus yang selanjutnya akan dibawa pada Rapat Anggota.
- (3) Menyetujui pembiayaan yang jumlahnya tak melampaui batas wewenang manajemen.
- (4) Mengusulkan kepada pengurus tentang penambahan, pengangkatan, pemberhentian karyawan sesuai dengan kondisi dan kebutuhan operasional BMT Dana Mulya Syariah.
- (5) Mengelola dan mengawasi pengeluaran dan pemasukan biaya-biaya harian dan tercapainya target yang telah ditetapkan secara keseluruhan.
- (6) Mengamankan harta kekayaan BMT Dana Mulya Syariah agar terlindungi dari bahaya kebakaran, pencurian, perampokan dan kerusakan, serta seluruh asset BMT Dana Mulya Syariah.
- (7) Terselenggaranya penilaian prestasi kerja karyawan

dan membuat laporan secara periodik kepada Badan Pengurus berupa:

- 
- (a) Bertanggung jawab atas selesainya tugas dan kewajiban harian seluruh Bidang/ Bagian.
  - (b) Tercapainya lingkup kerja yang nyaman untuk semua pekerja yang berorientasi pada pencapaian target.
  - (c) Bertanggung jawab atas terealisasinya semua program kerja.
  - (d) Terjalinnya kerjasama dengan pihak lain secara baik dan menguntungkan dalam rangka memenuhi kebutuhan lembaga.
  - (e) Bertanggung jawab atas terciptanya suasana kerja yang dinamis dan harmonis.
  - (f) Bertanggung jawab atas tersedianya bahan Rapat Anggota Tahunan.
- (8) Menandatangani dan menyetujui permohonan pembiayaan dengan batas wewenang yang ada pada kantor Cabang/Unit.
- (9) Meningkatkan pendapatan dan menekan biaya serta mengawasi operasional kantor cabang.
- c) Tugas-Tugas Pokok
- (1) Menjabarkan kebijakan umum BMT Dana Mulya



Syariah yang telah dibuat Pengurus dan disetujui Rapat Anggota,

- 
- (2) Menyusun dan menghasilkan rancangan anggaran BMT Dana Mulya Syariah dan rencana jangka pendek, rencana jangka panjang, serta proyeksi (finansial maupun non finansial) kepada pengurus yang selanjutnya akan dibawa pada Rapat Anggota,
  - (3) Menyetujui pembiayaan yang jumlahnya tidak melampaui batas wewenang manajemen,
  - (4) Mengusulkan penambahan, pengangkatan dan mempromosikan serta pemberhentian karyawan pada kantor cabang/unit,
  - (5) Mengelola dan mengawasi pengeluaran dan pemasukan biaya-biaya harian dan tercapainya target yang telah ditetapkan secara keseluruhan,
  - (6) Mengamankan harta kekayaan BMT Dana Mulya Syariah agar terlindungi dari bahaya kebakaran, pencurian, perampokan dan kerusakan,
  - (7) Terselenggaranya penilaian prestasi kerja karyawan dan membuat laporan secara periodik,
  - (8) Menandatangani dan menyetujui permohonan pembiayaan dengan batas wewenang yang ada pada wilayah masing- masing,

(9) Meningkatkan pendapatan dan menekan biaya serta mengawasi operasional kantor wilayah masing-masing.<sup>83</sup>

### 3) Pengawasan Internal

#### a) Identitas Jabatan

Posisi dalam Organisasi: Di bawah Supervisor  
BMT Dana Mulya Syariah

Melakukan pengawasan atau kontrol terhadap semua kegiatan usaha operasional dan pembiayaan BMT Dana Mulya Syariah agar tujuan dan sasaran BMT Dana Mulya Syariah dalam mengamankan dan mengembangkan asset dapat dicapai dengan sebaik-baiknya. Sekaligus agar pelaksanaan operasional & pembiayaan BMT Dana Mulya Syariah dijalankan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang telah ditetapkan serta tidak bertentangan dengan prinsip syariah.

#### b) Tanggung Jawab

- (1) Bertanggungjawab langsung dengan pimpinan dan memberikan internal memorandum kepada Manajer BMT Dana Mulya Syariah
- (2) Bertanggungjawab memberikan informasi dan advis

---

<sup>83</sup> *Ibid.* h.21

sesuai dengan kebutuhan manajemen dan perkembangan baik di bidang operasional maupun pemasaran serta memikirkan cara-cara alternatif yang baik bagi BMT Dana Mulya Syariah.

(3) Bertanggung jawab dalam hal pengarsipan bukti-bukti nota debet atau nota kredit, voucher, bilyet dan lain-lain yang berhubungan dengan seluruh kegiatan transaksi harian.

(4) Membuat laporan berkaitan dengan hasil-hasil pemeriksaan secara periode (harian, mingguan, bulanan dan tahunan).

c) Tugas-Tugas Pokok

(1) Memberikan hasil penilaian mengenai kelayakan dan kecukupan pengendalian di bidang operasional, keuangan, bidang pembiayaan dan kegiatan koperasi lainnya serta peningkatan efisiensi dan efektifitas pengendalian dengan biaya yang layak.

(2) Melakukan pemeriksaan untuk memastikan bahwa semua kebijakan, ketentuan, rencana dan prosedur (yang tertuang dalam SE, SK, Memorandum dan SOP) BMT Dana Mulya Syariah telah benar-benar dijalankan.

- (3) Melakukan pemeriksaan untuk memastikan bahwa semua harta milik BMT Dana Mulya Syariah telah dipertanggungjawabkan dan dijaga dari semua kerugian.
- (4) Melakukan pemeriksaan untuk memastikan bahwa data informasi yang disajikan kepada manajemen BMT Dana Mulya Syariah dapat dipercaya.
- (5) Melakukan penilaian mengenai kualitas pelaksanaan tugas tiap unit kerja dalam melaksanakan tanggung jawabnya.
- (6) Memberikan rekomendasi mengenai perbaikan-perbaikan dibidang operasional, pembiayaan dan bidang lainnya.
- (7) Melakukan koordinasi dengan bagian Akuntansi/Pembukuan dalam hal pengarsipan bukti nota debet / nota kredit, voucher, bilyet dan lain-lain yang berhubungan dengan transaksi harian.
- (8) Membuat laporan yang berkaitan dengan hasil pemeriksaan kegiatan di atas dan menyampaikannya kepada Manajer BMT Dana Mulya Syariah.

#### 4) Bagian Operasional

##### a) Teller

##### (1) Identitas

Jabatan Unit Kerja : Bagian Operasional

Posisi dalam Organisasi : Di bawah Supervisor

(2) Tanggung Jawab

- (a) Mengelola fisik kas dan terjaganya keamanan kas.
- (b) Terselasaikannya laporan kas harian.
- (c) Tersedianya laporan arus kas pada akhir bulan untuk keperluan evaluasi.
- (d) Menerima setoran dan penarikan tabungan serta simpanan berjangka.

(3) Tugas-Tugas Pokok

- (a) Mengelola fisik kas dan terjaganya keamanan kas.
- (b) Terselasaikannya laporan kas harian
- (c) Tersedianya laporan arus kas pada akhir bulan untuk keperluan evaluasi
- (d) Menerima setoran dan penarikan tabungan.<sup>84</sup>

b) Layanan Anggota

(1) Identitas Jabatan

Unit Kerja : Bagian Operasional

Posisi dalam Organisasi : Di bawah Supervisor

(2) Tanggung Jawab

---

<sup>84</sup> *Ibid.* h.35



- (a) Pelayanan terhadap pembukaan dan penutupan rekening, tabungan, dan simpanan berjangka.
- (b) Pengarsipan tabungan dan Simpanan Berjangka.
- (c) Penghitungan bagi hasil dan pembukuannya.
- (d) Pelaporan tentang perkembangan dana masyarakat.
- (e) Register awal pengajuan pembiayaan/ Ilustrasi / Wawancara.

(3) Tugas-Tugas Pokok

- (a) Pelayanan terhadap pembukaan dan penutupan rekening tabungan dan Simpanan Berjangka serta mutasinya.
- (b) Pengarsipan tabungan dan Simpanan Berjangka
- (c) Penghitungan bagi hasil dan pembukuannya
- (d) Pelaporan tentang perkembangan dana masyarakat.
- (e) Register awal pengajuan pembiayaan/ Ilustrasi / Wawancara.<sup>85</sup>

5) Bagian Lapangan

a) Staf Pemasaran

(1) Identitas Jabatan

Unit Kerja : Bagian Lapangan

---

<sup>85</sup> *Ibid.* h.40

Posisi dalam Organisasi : Di bawah Supervisor

(2) Tanggung Jawab:

- (a) Memastikan seluruh pengajuan pembiayaan telah diproses sesuai dengan proses yang sebenarnya.
- (b) Memastikan analisis pembiayaan telah dilakukan dengan tepat dan lengkap sesuai dengan kebutuhan dan mempresentasikan dalam rapat komite.
- (c) Memastikan proses penyimpanan dana telah dilakukan dengan tepat dan lengkap serta sesuai dengan sistem dan prosedur yang dimiliki.
- (d) Membantu terselesaikannya pembiayaan bermasalah.
- (e) Melihat peluang dan potensi pasar yang ada dalam upaya pengembangan pasar (*funding* dan *financing*).
- (f) Melakukan monitoring atas ketepatan alokasi dana serta ketepatan angsuran pembiayaan mitra.

(3) Tugas-Tugas Pokok:

- (a) Memastikan seluruh pengajuan pembiayaan telah diproses sesuai dengan proses yang

sebenarnya.

- (b) Memastikan analisis pembiayaan telah dilakukan dengan tepat dan lengkap sesuai dengan kebutuhan dan mempresentasikan dalam rapat komite.
- (c) Membantu terselesaikannya pembiayaan bermasalah.
- (d) Melihat peluang dan potensi yang ada dalam upaya pengembangan pasar.
- (e) Melakukan monitoring atas ketepatan alokasi dana serta ketepatan angsuran pembiayaan mitra.<sup>86</sup>

b) Staf Pembiayaan

(1) Identitas Jabatan

Unit Kerja : Bagian Lapangan

Posisi dalam Organisasi : Di bawah Supervisor

(2) Tanggung Jawab:

- (a) Penyiapan administrasi pencairan pembiayaan (*dropping*).
- (b) Pengarsipan seluruh berkas pembiayaan.
- (c) Pengarsipan jaminan pembiayaan.
- (d) Penerimaan angsuran dan pelunasan

---

<sup>86</sup> *Ibid.* h.45

pembiayaan.

- (e) Penyiapan kupon dan kontrol terhadap kupon.
- (f) Pembuatan laporan pembiayaan sesuai dengan periode laporan.
- (g) Membuat surat teguran dan peringatan kepada mitra yang akan dan telah jatuh tempo.
- (h) Membuat surat-surat perjanjian dengan pihak lain.
- (i) Pemeliharaan arsip–arsip dari pengajuan sampai terealisasi pembiayaan.
- (j) Selalu mengontrol masa berlaku persyaratan administrasi pemohon (KTP, Izin Usaha, Sewa Kios/Toko dan lain-lain).

(3) Tugas-Tugas Pokok:

- (a) Penyiapan administrasi pencairan pembiayaan (*dropping*) dan melakukan proses *dropping*.
- (b) Pengarsipan seluruh berkas pembiayaan.
- (c) Pengarsipan jaminan pembiayaan.
- (d) Penyiapan kupon dan kontrol terhadap kupon.
- (e) Pembuatan laporan pembiayaan sesuai dengan periode laporan.
- (f) Membuat laporan pembiayaan bulanan .
- (g) Membuat surat teguran dan peringatan kepada

mitra yang akan dan telah jatuh tempo.

- (h) Membuat surat-surat perjanjian dengan pihak lain.<sup>87</sup>

c) Staf Penagihan

(1) Identitas Jabatan

Unit Kerja : Bagian Pemasaran

Posisi dalam Organisasi : Di bawah Supervisor

(2) Tanggung Jawab:

- (a) Memastikan angsuran yang harus dijemput telah ditagih sesuai dengan waktunya.
- (b) Memastikan tidak ada selisih antara dana yang dijemput dengan dana yang disetorkan ke BMT Dana Mulya Syariah.
- (c) Menyelesaikan pembiayaan yang bermasalah.

(3) Tugas-Tugas Pokok:

- (a) Memastikan angsuran yang harus dijemput telah ditagih sesuai dengan waktunya.
- (b) Memastikan tidak ada selisih antara dana yang dijemput dengan dana yang disetorkan ke BMT Dana Mulya Syariah.
- (c) Membantu memberikan jalan keluar dan solusi bagi mitra usaha yang bermasalah, melakukan

---

<sup>87</sup> *Ibid.* h.48



penjualan jaminan, dan upaya-upaya lainnya baik secara kekeluargaan maupun hukum yang berlaku.<sup>88</sup>

#### **4. Kendala Pengembangan BMT**

Dalam perkembangan BMT tentunya tidak lepas dari berbagai kendala. Adapun kendala-kendala tersebut diantaranya:

- a. Akumulasi kebutuhan dana masyarakat belum bisa dipenuhi BMT.
- b. Adanya rentenir yang memberikan dana yang memadai dan pelayanan yang baik dibanding BMT.
- c. Anggota bermasalah.
- d. Persaingan tidak Islami antar BMT.
- e. Pengarahan pengelola pada orientasi bisnis terlalu dominan sehingga mengikis sedikit rasa idealis.
- f. SDM kurang.
- g. Evaluasi Bersama BMT.

#### **5. Produk-Produk BMT Dana Mulya Syariah**

- a. Produk Pembiayaan

- 1) Pembiayaan *Mudharabah*

Pembiayaan *Mudhrabah* adalah akad kerjasama

---

<sup>88</sup> *Ibid.* h.51

permodalan usaha dimana koperasi sebagai pemilik modal menyetorkan modalnya kepada anggota, calon anggota, koperasi lain, dan atau anggotanya sebagai pengusaha untuk melakukan kegiatan usaha sesuai akad dengan ketentuan pembagian keuntungan dibagi bersama sesuai kesepakatan dan apabila rugi ditanggung oleh pemilik modal sepanjang bukan merupakan kelalaian penerima pembiayaan.

## 2) Pembiayaan *Musyarakah*

Pembiayaan *Musyarakah* adalah akad kerjasama permodalan usaha antara koperasi dengan satu atau beberapa pihak sebagai pemilik modal pada usaha tertentu untuk menggabungkan modal dan melakukan usaha bersama dalam suatu kemitraan, dengan nisbah pembagian hasil sesuai kesepakatan para pihak, sedangkan kerugian ditanggung secara proporsional sesuai dengan kontribusi modal.

## 3) Pembiayaan *Bai'bi'tamanilajil*

Pembiayaan *Bai'bi'tamanilajil* adalah akad harga perolehan dan keuntungan yang disepakati pihak penjual dan pembeli dan atas transaksinya jual beli tersebut. Yang mewajibkan anggota untuk melunasi kewajibannya sesuai jangka waktu tertentu disertai dengan pembayaran imbalan berupa margin keuntungan yang disepakati di muka sesuai

akad.

#### 4) Pembiayaan Kepemilikan Barang

Pembiayaan dengan menggunakan prinsip Pembiayaan *Bai' bistamanilajil*. Tetapi tujuannya untuk kepentingan konsumtif seperti untuk pembelian perlengkapan rumah tangga, elektronik, *smarthphone*, laptop dan lain-lain.

#### 5) Pembiayaan *Ijarah*

*Ijarah* adalah akad sewa menyewa antara *muajir* (penyewa/anggota/koperasi lain/calon anggota) dengan *musta'jir* (yang menyewakan/koperasi) atas *ma'jur* (objek sewa) untuk mendapatkan imbalan atas barang/jasa yang disewakannya.

#### 6) Pembiayaan *Kafalah*

*Kafalah* adalah akad pemberian jaminan/menanggung hutang dari *Makful* (anggota/anggota lain/koperasi lain) kepada pihak ketiga dengan dikenakan biaya penjaminan atas hutang atau kewajiban tersebut.

#### 7) Pembiayaan *Hawalah*

*Hawalah* adalah akad perpindahan hutang dari tanggungan *Ashil (Muhjil)* / pihak ketiga kepada *Muhal Alaih*

(anggota, calon anggota, koperasi lain, dan atau anggotanya) dengan dikenakan biaya penanggungan atas hutang atau kewajibannya tersebut.

#### 8) Pembiayaan *Rahn*

*Rahn* / Gadai adalah akad menahan/menitipkan suatu barang dari anggota, calon anggota, koperasi lain, dan atau anggotanya untuk suatu hutang kepada KJKS dengan dikenakan biaya penitipan atas barang yang dititipkan.

#### 9) Pembiayaan *Al-Qordhulhasan*

*Al-Qordhulhasan* adalah kegiatan transaksi dengan akad pinjaman dana non komersial dimana si peminjam mempunyai kewajiban untuk membayar pokok dana yang di pinjam kepada koperasi yang meminjamkan tanpa imbalan atau bagi hasil dalam waktu tertentu sesuai kesepakatan. Produk pembiayaan *Al-Qordhulhasan* dikhususkan bagi masyarakat kecil dan kurang mampu sebagai program CSR BMT Dana Mulya Syariah.<sup>89</sup>

### b. Produk Simpanan

#### 1) Simpanan Mulya

“Simpanan Mulya BMT Dana Mulya Syariah

---

<sup>89</sup> pamphlet selebaran BMT Dana Mulya Syariah.

merupakan cara investasi murni sesuai yang memungkinkan anda melakukan penyetoran dan penarikan tunai dengan sangat mudah. Penyetoran dan penarikan dapat diantar dan dijemput”.

## 2) Simpanan Mulya Cendikia

“Simpanan Mulya Cendikia adalah tabungan khusus untuk pelajar, yang bermanfaat untuk orang tua maupun pelajar dalam menghadapi biaya sekolah dimasa akan datang”.

## 3) Simpanan Mulya Qurban

Merupakan tabungan yang menggunakan prinsip akad *mudharabah* yang diperuntukan bagi persiapan qurban. Tabungan dapat diambil pada saat peserta menjalankan ibadah qurban atau pada saat jatuh tempo. Tabungan pokok peserta bagi hasil, dan kami dapat memberikan pelayanan pengadaan hewan qurban baik secara berkelompok maupun individu.

## 4) Simpanan Mulya Fitri

“Simpanan Mulya Fitri merupakan cara investasi murni sesuai syariah yang memungkinkan anda menyisihkan dana untuk persiapan menghadapi Ramadhan dan Hari Raya



Idul Fitri, dengan setoran yang terjangkau”.

5) Simpanan Mulya Haji dan Umroh

“Simpanan Haji dan Umroh mempermudah langkah anda menuju *Baitullah*”. Simpanan Haji dan Umroh adalah simpanan untuk perorangan bagi semua lapisan masyarakat, yang dapat digunakan untuk rencana menunaikan ibadah Haji dan Umroh, apabila saldo sudah mencapai 25 juta. Maka akan langsung didaftarkan ke Departemen Agama setempat untuk memperoleh porsi pemberangkatan haji atau didaftarkan ke KBIH untuk yang ingin berangkat Umroh, anggota juga dapat memanfaatkan fasilitas program dana talangan haji dari KJKS BMT Dana Mulya Syariah. Bonus diberikan setiap bulan dan langsung menambahkan saldo tabungan.

6) Deposito/Simpanan Berjangka Mulya

Merupakan pilihan investasi dengan jangka waktu 3, 6, 12 bulan yang ditujukan bagi anda yang ingin berinvestasi secara halal murni sesuai syariah. Dana anda akan diinvestasikan secara optimal untuk membiayai berbagai macam usaha produktif yang berguna bagi kepentingan

umat.<sup>90</sup>

#### **6. Pelayanan BMT Dana Mulya Syariah Cabang Kalianda Berdasarkan Metode *Internal Service Quality***

Standar Kualitas Pelayanan di BMT Dana Mulya Syariah memiliki kualitas yang cukup baik dalam memenuhi kebutuhan para karyawan dengan terus mengupayakan pemberian informasi, sikap, penampilan tindakan dan tanggung jawab guna mewujudkan kepuasan karyawan.

Pada setiap BMT memiliki standar pelayanan yang tidak jauh berbeda dengan BMT pada umumnya dari segi pelayanan yang diberikan kepada karyawan dan sesuai dengan prinsip syariah. Pelayanan yang diberikan oleh BMT Dana Mulya syariah yaitu dengan memberikan program-program kepada karyawannya seperti pemberian insentif terhadap karyawan yang memenuhi target perusahaan serta memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan dalam memenuhi kebutuhan karyawan dengan terus mengupayakan penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab guna mewujudkan kepuasan karyawan agar terciptannya layanan yang baik bagi pelanggan yang pada akhirnya meningkatkan kinerja perusahaan jasa.

---

<sup>90</sup> *Ibid.*

Untuk mengetahui standar pelayanan BMT Dana Mulya Syariah yang diberikan kepada para karyawan digunakan metode *Internal Service Quality* yang terindikasi dari indikator-indikator sebagai berikut:

1. Kerja Sama (*Team Work*)

Prinsip yang diterapkan BMT Dana Mulya Syariah ialah membantu sesama karyawan yang sedang mengalami kesulitan saat melayani nasabah. Menurut Rido Nur Amin selaku pimpinan BMT Dana Mulya Syariah Cabang Kalianda beliau mengatakan dari segi kerja sama sudah baik karena kami selalu memecahkan masalah bersama dan apabila ada salah satu karyawan yang mendapati masalah saya sebagai pimpinanpun akan langsung turun tangan membantunya.<sup>91</sup> Kerja sama yang dilakukan BMT Dana Mulya Syariah ialah saling membantu pekerjaan karyawan lain yang sedang mengalami kesulitan.

2. Kesesuaian Terhadap Pekerjaan (*Employee Job Fit*)

BMT Dana Mulya Syariah menyesuaikan pekerjaan para karyawan berdasarkan saat penerimaan karyawan lalu dilakukannya pelatihan (*training*) yang dilakukan selama 1 bulan. Dengan begitu BMT Dana Mulya syariah dengan tepat menentukan bidang pekerjaan para karyawan.

3. Kesesuaian Terhadap Teknologi (*Technology Job Fit*)

---

<sup>91</sup> Rido Nur Amin, wawancara dengan penulis, BMT Dana Mulya Syariah, Kalianda, 17 Desember 2018.

Teknologi yang diberikan BMT Dana Mulya Syariah untuk memenuhi kebutuhan para karyawan saat bekerja ialah fasilitas fisik seperti meja, kursi, serta alat tulis, kemeja batik seragam, komputer untuk mengoperasikan, cap stempel, hiasan meja, kotak saran, ac dan lain lain yang mendukung pekerjaan para karyawan.

#### 4. Kemampuan Kontrol Diri (*Perceived Control*)

BMT Dana Mulya Syariah memberikan kebebasan kepada para karyawan untuk bekerja selama itu masih dalam lingkup yang wajar seperti bebas berinteraksi sesama karyawan bahkan sama atasan dengan diberikannya kebebasan interaksi para karyawan dapat melakukan pekerjaan dengan lebih baik dan dapat mempergunakan waktu bekerja dengan baik.

#### 5. Sistem Pengawasan Dan Pengontrolan (*Supervisory Control System*)

Sistem pengawasan atau pengontrolan merupakan salah satu pelayanan yang diberikan BMT Dana Mulya Syariah terhadap para karyawannya. Dengan dilakukannya pengawasan terhadap seluruh karyawan akan mempermudah karyawan untuk bekerja karena ketika terjadi masalah BMT Dana Mulya Syariah dengan cepat membantu para karyawan. Sistem pengawasan yang diterapkan ialah terkadang pimpinan BMT Dana Mulya Syariah menemani karyawan saat bekerja.

#### 6. Konflik Peran (*Role Conflict*)

Dikarenakan kekurangannya karyawan BMT Dana Mulya Syariah terkadang menginformasikan kepada para karyawan membantu pekerjaan karyawan lain seperti bagian marketing dipaksakan untuk menarik uang nasabah. Dalam wawancara yang dilakukan kepada salah satu karyawan Devi Ratnasari mengatakan bahwa “terkadang saya diharuskan untuk bekerja sebagai seorang penarikan dimana saat bagian penarikannya jauh dari rumah nasabah saya yang menggantikan penarikannya”.<sup>92</sup>

#### 7. Ambiguitas peran (*role ambiguity*)

Pimpinan BMT Dana Mulya Syariah setiap seminggu sekali selalu melakukan brifieng terhadap para karyawan maksud dan tujuan dilakukannya brifieng ialah untuk memberikan informasi yang tepat kepada seluruh karyawan atas keadaan yang sedang terjadi dan mengevaluasi pekerjaan para karyawan. Dengan informasi yang diberikan dan mengevaluasi kinerja karyawan dimaksudkan supaya karyawan dapat bekerja dengan baik dan tidak terjadi ketimpangan atau ketidak jelasan mengenai bidang pekerjaannya.

---

<sup>92</sup> Devi Ratnasari, wawancara dengan penulis, BMT Dana Mulya Syariah, Kalianda, 07 Januari 2019



## **BAB IV**

### **ANALISIS PENELITIAN**

#### **1. Karakteristik Responden Karyawan**

Karyawan adalah seseorang yang memberikan jasa kepada perusahaan yang membutuhkan jasa tenaga kerja, yang mana dari jasa tersebut, karyawan akan mendapatkan balasan jasa berupa gaji dan kompensasi-kompensasi lainnya.

kepuasan kerja karyawan, menjadi masalah setiap perusahaan dalam pencapaiannya, karena dengan tercapainya kepuasan kerja karyawan besar manfaatnya bagi karyawan itu sendiri maupun bagi perusahaan, usaha untuk menciptakan kepuasan kerja dilakukan dalam rangka usaha peningkatan produksi, perbaikan sikap dan tingkah laku karyawan sewaktu bekerja.

Untuk mengetahui kinerja karyawan, harus ditetapkan standar kinerja yang dibentuk dari sebuah target, dan setiap akhir periode (minggu, bulan, tahun) setiap manajer dan pimpinan dapat membandingkan antara standar kinerja dengan pencapaian aktual.

Pada penelitian ini data diperoleh melalui hasil kuesioner yang disebarkan kepada seluruh karyawan BMT Dana Mulya Syariah dimana kuesioner tersebut berisi atribut-atribut kualitas layanan internal yang dijadikan item-item pernyataan dalam kuesioner.

Tabel 4.1  
Data karyawan yang diberi *quesioner*.

NO	Nama	Umur	Bidang kerja	Tingkat pendidikan	Gaji	Masa Kerja
1	Rido Nur Amin	26 th	Supervisor	SLTA/SMK	1.800.000	2 th
2	Ria Oktavia	25 th	Layanan Nasabah	SLTA/SMK	1.500.000	1 th
3	Zahrotul Mawadah	24 th	Teller	SLTA/SMK	1.500.000	1 th
4	Muslim	25 th	Pembiayaan	SLTA/SMK	1.300.000	1 th
5	Ade Wiriadinata	27 th	Penarikan	SLTA/SMK	1.300.000	1 th
6	Devi Ratnasari	26 th	Marketing	SLTA/SMK	1.300.000	9 bln

*Sumber: Quisisioner BMT Dana Mulya Syariah cabang Kalianda Lampung Selatan*

Pegawai yang dimiliki oleh BMT Dana Mulya Syariah cabang kalianda hanya memiliki 6 pegawai dimana diantaranya 3 laki-laki dan 3 perempuan. Dalam hal ini walaupun jumlah antara responden perempuan dan responden laki-laki seimbang namun tidak menunjukkan adanya pengaruh dalam hal kepuasan kerja maupun kinerja pegawai, dikarenakan dalam penelitian ini tidak menjelaskan perbedaan kepuasan kerja dan kinerja pegawai antara pegawai laki-laki dan perempuan. Untuk menilai lebih lanjut mengenai profil responden peneliti mengklasifikasi sebagai berikut:

a. Masa kerja

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari wawancara dengan para karyawan didapatkan hasil mengenai masa kerja adalah

1 orang memiliki masa kerja 2 tahun, 4 orang memiliki masa kerja 1 tahun, dan 1 orang memiliki masa kerja kurang dari 1 tahun. Dengan adanya perbedaan tingkat masa kerja dari para pegawai diharapkan mampu untuk meningkatkan kerja sama antar pegawai.

b. Tingkat usia

Berdasarkan tingkat usia, karyawan BMT Dana Mulya syariah hampir rata-rata berada di usia 24-27 tahun. diketahui bahwa tidak ada karyawan yang berusia 18 tahun kebawah, 1 orang berusia 24 tahun, 2 orang berusia 25 tahun, 2 orang berusia 26 tahun dan 1 orang berusia 27 tahun. Dengan lebih banyaknya pegawai berusia muda diharapkan dapat meningkatkan semangat bekerja dan berdampak terhadap kinerja pegawai.

c. Tingkat Pendidikan

Dilihat dari jenjang pendidikan, seluruh pegawai BMT Dana Mulya Syariah memiliki Tingkat Pendidikan Slta/Smk sederajat, dapat diketahui bahwa jumlah karyawan berdasarkan klasifikasi tingkat pendidikan adalah tidak ada karyawan yang berpendidikan dibawah SMP dan berpendidikan SMP sederajat, 6 orang berpendidikan SMA atau SMK sederajat. Dalam hal ini menurut penulis dibutuhkan adanya salah satu pegawai yang memiliki tingkat pendidikan strata satu sehingga dapat meningkatkan pemahaman bagi karyawan yang lain.

d. Tingkat Pendapatan

Berdasarkan tingkat pendapatan, pegawai BMT Dana Mulya Syariah memiliki pendapatan minimal 1.300.000 rupiah. Apabila dilihat dari komposisi pendapatan, terlihat bahwa pendapatan pegawai BMT Dana Mulya Syariah cukup merata. Hal ini terlihat dari 3 orang yang memiliki pendapatan 1.300.000 rupiah, 2 orang memiliki pendapatan 1.500.000 rupiah, dan 1 orang memiliki pendapatan 1.800.000. Tidak adanya kesenjangan pendapatan yang tinggi diharapkan mampu meningkatkan kerja sama antar pegawai yang akan meningkatkan kinerja organisasi.

**2. Pelayanan BMT Dana Mulya Syariah Cabang Kalianda Berdasarkan Metode *Internal Service Quality***

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dikatakan superior. Superior bisa diartikan sebagai suatu perusahaan menetapkan harga tinggi dalam pelayanannya. Harga pelayanan yang tinggi dapat menggambarkan suatu perusahaan biasanya mempunyai standar mutu yang baik. Perusahaan dengan pelayanan yang superior atau memberikan pelayanan pelanggan yang lebih baik biasanya menetapkan harga yang tinggi terhadap segala hal ditawarkan perusahaan.

Pada dasarnya, pelayanan terhadap nasabah sangatlah bergantung pada petugas atau karyawan yang melayaninya. Namun demikian, bagaimana caranya supaya pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman atau ada pada standarnya yang ditentukan. Untuk

menentukan pelayanan yang berkualitas terlebih dahulu melakukan evaluasi dan memberikan program-program yang membuat para karyawan menjadi semakin semangat untuk bekerja karena dengan semakin meningkatnya kinerja karyawan akan meningkatkan produktivitas perusahaan karena kesuksesan suatu perusahaan ditentukan pertama kali oleh para karyawan.

Untuk mengetahui standar pelayanan BMT Dana Mulya Syariah yang diberikan kepada para karyawan digunakan metode *Internal Service Quality* yang terindikasi dari indikator-indikator sebagai berikut:

#### 8. Kerja Sama (*Team Work*)

Suatu hubungan yang dilakukan 2 orang atau lebih untuk mencapai suatu tujuan adalah definisi dari kerja sama. Kerja sama yang baik akan meningkatkan kinerja para karyawan untuk semakin giat bekerja. Dalam hal ini sangat penting untuk meningkatkan kerja sama para karyawan karena dengan terjalinnya kerja sama yang baik akan meningkatkan produktivitas karyawan untuk bekerja.

Kerja sama yang dilakukan BMT Dana Mulya syariah ialah membantu pekerjaan karyawan lain dalam menyelesaikan suatu masalah saat menjalankan tugasnya dengan terjalinnya kerja sama yang baik akan meningkatkan semangat bekerja para karyawan.

#### 9. Kesesuaian Terhadap Pekerjaan (*Employee Job Fit*)

Keadaan dimana karyawan merasakan kepuasan dalam bidang pekerjaan yang sedang dijalannya. Dengan sesuainya



pekerjaan yang dijalannya saat ini akan meningkatkan kinerja karyawan. Dengan dilakukannya pelatihan diharapkan para karyawan dapat mampu bekerja dengan baik dibidang pekerjaan yang diberikan BMT Dana Mulya Syariah.

#### 10. Kesesuaian Terhadap Teknologi (*Technology Job Fit*)

Penggunaan teknologi yang sesuai akan menjadikan pekerjaan tersebut menjadi efisien dan menimbulkan rasa puas dalam diri karyawan. Teknologi yang diberikan BMT Dana Mulya Syariah ialah fasilitas fisik seperti meja, kursi, serta alat tulis, komputer untuk mengoperasikan, cap stempel, hiasan meja, kotak saran, ac dan lain lain yang mendukung pekerjaan para karyawan.

BMT Dana Mulya Syariah selalu memperhatikan fasilitas fisik dan kualitas pelayanan yang diberikan agar memberikan kemudahan untuk para karyawan bekerja dengan baik sehingga karyawan mendapatkan kenyamanan dalam bekerja dan dapat meningkatkan produktivitas BMT Dana Mulya Syariah untuk waktu yang akan datang.

#### 11. Kemampuan Kontrol Diri (*Perceived Control*)

Suatu hubungan dimana para karyawan tidak mendapati tekanan dan memiliki kemampuan untuk bertindak dengan tepat. BMT Dana Mulya Syariah memberikan kebebasan karyawan untuk bekerja selama itu masih dalam lingkup yang wajar sehingga memudahkan mereka bekerja dengan efisien. Seperti memberikan

kebebasan kepada karyawan diharapkan para karyawan dapat bekerja dengan cepat dan sigap dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

#### 12. Sistem Pengawasan Dan Pengontrolan (*Supervisory Control System*)

Sistem pengontrolan pengawasan adalah untuk menentukan aktivitas mengawasi karyawan, selain itu juga mencakup dukungan sosial Dalam kondisi yang sederhana. Pengawasan dan pengontrolan yang dilakukan BMT Dana Mulya Syariah sangat membantu karyawan karena dengan adanya pengawasan mampu membuat karyawan bekerja dengan nyaman dan dengan dilakukannya pengawasan juga akan tahu kekurangan apa saja yang ada pada para karyawan sehingga dapat dilakukannya evaluasi.

#### 13. Konflik Peran (*Role Conflict*)

Konflik peran adalah suatu keadaan dimana para karyawan diharuskan untuk melakukan peran ganda atau 2 peran secara bersamaan. Dikarenakan kurangnya tenaga kerja BMT Dana Mulya Syariah memberikan peran berlebihan kepada para karyawan. Peran berlebihan yang dilakukan akan mengurangi performa kerja para karyawan.

#### 14. Ambiguitas peran (*role ambiguity*)

Mengacu secara khusus kepada situasi yang tidak jelas mengenai bagaimana menjalankan peran dalam organisasi yang dihasilkan ketidakpastian seseorang tentang harapan mereka dari

pekerjaan yang diberikan. Ketidak jelasan ini disebabkan karena informasi yang diperoleh kurang sehingga menyebabkan ketidak jelasan karyawan dalam bekerja. BMT Dana Mulya Syariah selalu memberikan informasi yang tepat kepada seluruh karyawan sehingga karyawan dapat bekerja dengan baik.

### **3. Kepuasan Karyawan di BMT Dana Mulya Syariah Cabang Kalianda Berdasarkan Metode *Internal Service Quality* (INTQUAL)**

Setelah penulis melakukan penelitian mengenai pengaruh *Internal Service Quality* (INTQUAL) di BMT Dana Mulya Syariah pelayanan yang diberikan kepada karyawan sudah cukup baik. Menurut Rido Nur Amin selaku pimpinan BMT Dana Mulya Syariah Cabang Kalianda beliau mengatakan untuk dari beberapa aspek menurut saya sudah cukup baik melihat bagaimana para karyawan masih tetap bersemangat bekerja walaupun terkadang terdapat hambatan-hambatan saat dilapangan namun disini saya juga turut membantu saat para karyawan mengalami masalah tersebut.<sup>93</sup>

Pada dasarnya Standar Kualitas Pelayanan di KSPPS BMT Dana Mulya Syariah memiliki kualitas yang cukup baik dalam memenuhi kepuasan Karyawan dengan adanya fasilitas yang memadai untuk bagian kantor, penyampaian informasi yang baik untuk bekerja, dan kerja sama yang baik dalam menyelesaikan suatu masalah.

---

<sup>93</sup>*Ibid*

Dalam penelitian ini penulis akan mengukur tingkat kepuasan karyawan dengan menggunakan metode *Internal Service Quality* (INTQUAL) Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 22 item pernyataan dalam kuesioner, diantaranya:

Tabel 4.2  
Distribusi Jawaban Responden

No	Pertanyaan	SS		S		N		TS		STS		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	X1.1	4	67	2	33	0	0	0	0	0	0	6	100
2	X1.2	6	100	0	0	0	0	0	0	0	0	6	100
3	X1.3	1	17	2	33	3	50	0	0	0	0	6	100
4	X1.4	6	100	0	0	0	0	0	0	0	0	6	100
5	X1.5	3	50	3	50	0	0	0	0	0	0	6	100
6	X2.1	2	33	4	67	0	0	0	0	0	0	6	100
7	X2.2	1	17	1	17	2	33	2	33	0	0	6	100
8	X2.3	1	17	5	83	0	0	0	0	0	0	6	100
9	X3.1	1	17	3	50	2	33	0	0	0	0	6	100
10	X3.2	2	33	4	67	0	0	0	0	0	0	6	100
11	X4.1	4	67	2	33	0	0	0	0	0	0	6	100
12	X4.2	1	17	5	83	0	0	0	0	0	0	6	100
13	X4.3	3	50	3	50	0	0	0	0	0	0	6	100
14	X5.1	3	50	3	50	0	0	0	0	0	0	6	100
15	X5.2	1	17	5	83	0	0	0	0	0	0	6	100
16	X5.3	1	17	4	67	1	17	0	0	0	0	6	100
17	X5.4	5	83	1	17	0	0	0	0	0	0	6	100
18	X6.1	1	17	5	83	0	0	0	0	0	0	6	100
19	X6.2	2	33	4	67	0	0	0	0	0	0	6	100
20	X6.3	1	17	2	33	3	50	0	0	0	0	6	100
21	X7.1	4	67	2	33	0	0	0	0	0	0	6	100
22	X7.2	4	67	2	33	0	0	0	0	0	0	6	100

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dijelaskan dari 22 item pertanyaan yaitu :

1. Untuk X1.1 dapat diketahui bahwa sebanyak 4 responden (67%) mempersepsikan bahwa sangat setuju dan 2 responden (33%)

menyatakan setuju karyawan merupakan bagian dari tim di KSPPS BMT Dana Mulya Syariah.

2. Untuk X1.2 dapat diketahui bahwa sebanyak 6 responden (100%) mempersepsikan bahwa sangat setuju karyawan saling mendukung dalam melayani pelanggan di KSPPS BMT Dana Mulya Syariah.
3. Untuk X1.3 dapat diketahui bahwa sebanyak 1 responden (17%) mempersepsikan bahwa sangat setuju, 2 responden (33%) mempersepsikan setuju, dan 3 responden (50%) mempersepsikan netral dalam salah satu tanggung jawab karyawan adalah membantu menyelesaikan pekerjaan rekan kerja karyawan lain di KSPPS BMT Dana Mulya Syariah.
4. Untuk X1.4 dapat diketahui bahwa sebanyak 6 responden (100%) mempersepsikan bahwa sangat setuju karyawan saling bekerjasama dengan baik di KSPPS BMT Dana Mulya Syariah
5. Untuk X1.5 dapat diketahui bahwa sebanyak 3 responden (50%) mempersepsikan bahwa sangat setuju dan 3 (50%) responden mempersepsikan setuju karyawan adalah salah satu bagian penting dalam perusahaan.di KSPPS BMT Dana Mulya Syariah.
6. Untuk X2.1 dapat diketahui bahwa sebanyak 2 responden (33%) mempersepsikan bahwa sangat setuju dan 4 (67%) responden mempersepsikan setuju bahwa karyawanmampu mengerjakan pekerjaan dengan baik di KSPPS BMT Dana Mulya Syariah.

7. Untuk X2.2 dapat diketahui bahwa sebanyak 1 responden (17%) mempersepsikan bahwa sangat setuju, 1 responden (17%) mempersepsikan setuju, 2 responden (33%) mempersepsikan netral dan 2 responden (33%) mempersepsikan tidak setuju dalam penempatan karyawan di KSPPS BMT Dana Mulya Syariah.
8. Untuk X2.3 dapat diketahui bahwa sebanyak 1 responden (17%) mempersepsikan bahwa sangat setuju dan 5 responden (83%) responden mempersepsikan setuju bahwa sistem perekrutan karyawan adil dan tidak bias di KSPPS BMT Dana Mulya Syariah.
9. Untuk X3.1 dapat diketahui bahwa sebanyak 1 responden (17%) mempersepsikan bahwa sangat setuju, 3 responden (50%) mempersepsikan setuju, 2 responden (33%) mempersepsikan netral dalam mendapat peralatan dan fasilitas yang cukup yang mendukung pekerjaan karyawan di KSPPS BMT Dana Mulya Syariah.
10. Untuk X3.2 dapat diketahui bahwa sebanyak 2 responden (33%) mempersepsikan bahwa sangat setuju dan 4 responden (67%) responden mempersepsikan setuju bahwa Fasilitas dan peralatan perusahaan bekerja dengan baik di KSPPS BMT Dana Mulya Syariah.
11. Untuk X4.1 dapat diketahui bahwa sebanyak 4 responden (67%) mempersepsikan bahwa sangat setuju dan 2 responden (33%) responden mempersepsikan setuju bahwa Dalam bekerja karyawan



bebas berinteraksi dengan rekan kerja maupun atasan di KSPPS BMT Dana Mulya Syariah.

12. Untuk X4.2 dapat diketahui bahwa sebanyak 1 responden (17%) mempersepsikan bahwa sangat setuju dan 5 responden (83%) responden mempersepsikan setuju bahwa Dalam bekerja karyawan dapat menggunakan waktu untuk bekerja secara efektif.di KSPPS BMT Dana Mulya Syariah.
13. Untuk X4.3 dapat diketahui bahwa sebanyak 3 responden (50%) mempersepsikan bahwa sangat setuju dan 3 responden (50%) responden mempersepsikan setuju bahwa Dalam bekerja karyawan tidak mampu menyelesaikan tugas apabila banyak rekan kerja yang meminta bantuan.di KSPPS BMT Dana Mulya Syariah.
14. Untuk X5.1 dapat diketahui bahwa sebanyak 3 responden (50%) mempersepsikan bahwa sangat setuju dan 3 responden (50%) responden mempersepsikan setuju bahwa Saat mengevaluasi kinerja, atasan juga menilai aspek sikap karyawan terhadap atasan maupun kepada rekan kerja.
15. Untuk X5.2 dapat diketahui bahwa sebanyak 1 responden (17%) mempersepsikan bahwa sangat setuju, 5 responden (83%) responden mempersepsikan setuju bahwa Perusahaan memberi gaji lebih atau penghargaan untuk hasil kerja yang lebih yakni dengan tercapainya tujuan perusahaan.

16. Untuk X5.3 dapat diketahui bahwa sebanyak 1 responden (17%) mempersepsikan bahwa sangat setuju, 4 responden (67%) responden mempersepsikan setuju dan 1 responden (17%) mempersepsikan netral bahwa dalam perusahaan, karyawan yang memberikan bantuan lebih kepada rekan kerja akan lebih dihargai.
17. Untuk X5.4 dapat diketahui bahwa sebanyak 5 responden (83%) mempersepsikan bahwa sangat setuju, 1 responden (17%) responden mempersepsikan setuju bahwa dalam perusahaan, karyawan menerima masukan yang berguna untuk memperbaiki kinerjanya.
18. Untuk X6.1 dapat diketahui bahwa sebanyak 1 responden (17%) mempersepsikan bahwa sangat setuju, 5 responden (83%) responden mempersepsikan setuju bahwa karyawan tidak dapat membantu rekan kerjanya tepat waktu karena banyak pekerjaan yang dilakukan.
19. Untuk X6.2 dapat diketahui bahwa sebanyak 2 responden (33%) mempersepsikan bahwa sangat setuju, 4 responden (67%) responden mempersepsikan setuju bahwa apa yang diinginkan atasan dan karyawan biasanya saling mendukung.
20. Untuk X6.3 dapat diketahui bahwa sebanyak 1 responden (17%) mempersepsikan bahwa sangat setuju, 2 responden (33%) responden mempersepsikan setuju dan 3 responden (50%) mempersepsikan netral bahwa Perusahaan dan karyawan mempunyai visi yang sama mengenai cara kerja.

21. Untuk X7.1 dapat diketahui bahwa sebanyak 4 responden (67%) mempersepsikan bahwa sangat setuju, 2 responden (33%) responden mempersepsikan setuju bahwa karyawan mendapat info yang cukup tentang apa yang diharapkan oleh manajemen terhadap pekerjaannya.
22. Untuk X7.2 dapat diketahui bahwa sebanyak 4 responden (67%) mempersepsikan bahwa sangat setuju, 2 responden (33%) responden mempersepsikan setuju bahwa karyawan merasa perusahaan memberikan pemahaman yang baik tentang bagaimana seharusnya karyawan berinteraksi dengan rekan kerja, atasan ataupun kepada para pelanggan.

#### **4. Analisis Pengaruh *Internal Service Quality* Terhadap Kepuasan Karyawan di BMT Dana Mulya Syariah Cabang Kalianda**

Melihat data-data yang diperoleh dari hasil wawancara dan kuesioner yang peneliti lakukan dan sebarakan keseleruh karyawan BMT Dana Mulya Syariah bahwa hampir seluruh karyawan merasa puas. Terlihat dari kerja sama yang terjalin di BMT Dana Mulya Syariah berjalan dengan sangat baik dimana karyawan saling mendukung dalam menyelesaikan suatu masalah lalu dengan adanya fasilitas dan informasi yang tepat akan mendukung kinerja yang lebih baik yang pada akhirnya akan meningkatkan produktivitas perusahaan.

Namun melihat dari pengamatan yang penulis lakukan masih terdapat beberapa kekuarangan dari BMT Dana Mulya Syariah dalam

memberikan pelayanan kepada karyawan sehingga mengurangi kinerja karyawan dan mempengaruhi produktivitas perusahaan, dari hasil wawancara dan kuesioner yang penulis lakukan dengan karyawan BMT Dana Mulya Syariah penulis akan melakukan analisis berdasar indikator indikator dari *Internal Service Quality* terhadap kepuasan karyawan, yaitu:

#### 1. Pengaruh Kerja Sama (*Team Work*) dengan Kepuasan Karyawan

Menurut teori Greenberd dan Baron dalam jurnal Lintje Siehyono menyatakan bahwa team adalah suatu kelompok yang anggotanya memiliki keahlian yang saling melengkapi dan masing-masing berkomitmen kepada tujuan yang sama. Kerja sama yang saling menguntungkan dan mendukung dalam suatu organisasi, akan menimbulkan kepuasan tersendiri pada anggota kelompok itu sendiri.

Dalam data yang didapatkan dari kuesioner dan wawancara terlihat jelas bahwa kerja sama yang terjadi di BMT Dana Mulya Syariah berjalan dengan sangat baik. Dengan kerja sama yang baik terjalin dapat meningkatkan kinerja karyawan dan membuat karyawan merasa puas akan pelayanan yang diberikan BMT Dana Mulya Syariah. Dengan berdasarkan teori yang dikemukakan Greenberd dan Baron dalam Lintje Siehoyono bahwa kerja sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan karyawan.

2. Pengaruh antara kesesuaian terhadap pekerjaan (*employee job fit*) dengan kepuasan karyawan

Menurut O'Reilly, Chatman, & Caldwell dalam Lintje Siehoyono tujuan perusahaan yang menyatu kepada tujuan karyawan secara perorangan akan menjadikan karyawan merasa sayang untuk pergi. Namun sebaliknya, karyawan yang merasa tidak cocok dengan tujuan perusahaan cenderung tidak puas dan meninggalkan perusahaan. Semakin tinggi kesesuaian terhadap pekerjaan, maka akan semakin kecil penyimpangan terhadap performa kerja.

Melihat data kuesioner yang diberikan kepada karyawan BMT Dana Mulya Syariah terlihat pada data X2.2 dimana perusahaan ini tepat dalam penempatan karyawan memasuki tingkat persepsi responden yang kurang baik, masih kurang mampunya dalam menempatkan posisi karyawan membuat para karyawan merasakan penyimpangan performa kerja. dimana masih ada karyawan yang kurang setuju atas penempatan posisinya sekarang akan menimbulkan persepsi negatif dan mempengaruhi tingkat kinerja karyawan dalam bekerja dan akan mengurangi tingkat produktivitas perusahaan seperti yang dijelaskan oleh O'Reilly, Chatman, & Caldwell dalam jurnal Lintje Siehyono karyawan yang merasa tidak cocok akan cenderung tidak puas dan hal ini dirasakan oleh karyawan BMT Dana Mulya Syariah yang merasa tidak cocok dalam posisinya saat ini sehingga mengakibatkan penyimpangan

terhadap performa kerja. Berdasarkan teori O'Reilly, Chatman, & Caldwell dalam Lintje Siehoyono bahwa kesesuaian terhadap pekerjaan (*employee job fit*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan karyawan.

3. Pengaruh antara kesesuaian terhadap teknologi (*technology job fit*) dengan kepuasan karyawan

Menurut teori dalam jurnal Lintje Siehyono Kesesuaian terhadap teknologi berkaitan dengan ketepatan terhadap alat atau teknologi yang digunakan dalam bekerja. Adanya hubungan sebab-akibat antara *technology job fit* dengan *employee satisfaction*. Dengan kata lain, penggunaan teknologi yang sesuai akan menjadikan pekerjaan tersebut efisien dan menimbulkan rasa puas dalam diri karyawan. Semakin tinggi kesesuaian terhadap teknologi, maka akan semakin besar komitmen pada perusahaan.

Berdasarkan data kuesioner yang didapatkan dari para karyawan BMT Dana Mulya Syariah didapati frekuensi yang baik untuk fasilitas dimana seperti pengadaan gedung, meja, kursi, computer, dll yang menunjang kebutuhan karyawan sudah terpenuhi. Berdasarkan teori yang ada di jurnal Lintje Siehyono bahwa kesesuaian terhadap teknologi (*technology job fit*) berpengaruh terhadap kepuasan karyawan.

4. Pengaruh antara kemampuan kontrol diri (*perceived control*) dengan kepuasan karyawan



Menurut Averill dalam jurnal Lintje Siehoyono ada 3 bentuk kontrol yaitu: (1) kontrol perilaku yaitu kemampuan untuk memberi respon yang mempengaruhi situasi yang mengancam; (2) kontrol kognitif yaitu kemampuan untuk mengurangi tekanan sesuai informasi yang diproses, dan (3) kontrol keputusan melibatkan seleksi atau pemilihan tujuan. Semakin tinggi kemampuan kontrol diri, maka akan semakin besar komitmen pada perusahaan.

Berdasarkan hasil data dari kuesioner bahwa para karyawan dalam bekerja selalu dapat menggunakan waktunya dengan secara efektif dan dapat berinteraksi dengan rekan kerja maupun atasan sehingga dalam hal ini para pegawai dapat memberikan pilihan yang terbaik ketika bekerja dan karyawan tidak memiliki tekanan dalam bekerja. Menurut teori yang dikemukakan Averill dalam jurnal Lintje Siehoyono bahwa kemampuan kontrol diri (*perceived control*) berpengaruh terhadap kepuasan karyawan.

5. Pengaruh antara sistem pengontrolan pengawasan (*supervisory control system*) dengan kepuasan karyawan

Menurut Butler dalam jurnal Lintje Siehoyono, pengawasan mempunyai peran penting dalam mengkoordinasikan kerja sama di antara karyawan: kesatuan grup dapat didukung dengan efisien oleh para manajer. Semakin baik sistem pengontrolan pengawasan, maka akan semakin tinggi kerja sama dan kepercayaan karyawan terhadap manajemen.

Berdasarkan data dari kuesioner dan wawancara yang dilakukan peneliti bahwa para karyawan mendapatkan pengawasan dari supervisor dengan sangat baik dimana pimpinan BMT Dana Mulya Syariah selalu memberikan informasi yang tepat dan dengan cepat selalu membantu para karyawan yang sedang beramasalah menghadapi nasabahnya. Dalam teori Butler dalam jurnal Lintje Siehoyono bahwa sistem pengontrolan pengawasan (*supervisory control system*) berpengaruh terhadap kepuasan karyawan

6. Pengaruh antara konflik peran (*role conflict*) dengan kepuasan karyawan

Kahn et al. Dalam Lintje Siehoyono sebagai penyebab adanya konflik yang salah satunya adalah konflik peran (*role conflict*). Konflik yang tidak kunjung terselesaikan akan mempengaruhi performa kerja dan konsekuensinya adalah penurunan kepuasan kerja. Konflik peran adalah suatu situasi yang terjadi jika seseorang diharapkan untuk memerankan dua peran yang bertentangan.

Dalam data kuesioner dan wawancara yang didapatkan dari para karyawan BMT Dana Mulya Syariah bahwa peran ganda atau peran lebih yang dibebankan kepada karyawan mempengaruhi kinerja karyawan. Hasil dari penurunan kinerja karyawan ialah pembawaan diri untuk para karyawan terlihat kurang bersemangat dikarenakan kurangnya keselarasan karyawan dan perusahaan yang

nantinya akan mempengaruhi produktivitas perusahaan. Dalam teori Kahn et al. Dalam Lintje Siehoyono bahwa konflik peran memiliki pengaruh terhadap kepuasan karyawan

7. Pengaruh antara ambiguitas peran (*role ambiguity*) dengan kepuasan karyawan

Ambiguitas peran dalam perspektif karyawan oleh Mills dan Margulies dalam jurnal Lintje Siehoyono mengacu secara khusus kepada situasi yang tidak jelas mengenai bagaimana menjalankan peran dalam organisasi. Ambiguitas peran dihasilkan dari ketidakpastian seseorang tentang harapan mereka dari pekerjaan yang diberikan. Penelitian yang dilakukan oleh Kahn et al. Dalam Lintje Siehoyono menyatakan bahwa peran dalam organisasi yang perkembangannya terus berubah akan menimbulkan ketidakjelasan peran karena ekspektasi yang ada juga sering berubah. Ketidakmampuan dalam menghadapi ambiguitas peran (*ambiguity role*) merupakan salah satu penyebab tekanan dalam bekerja

Berdasarkan data kuesioner dan wawancara yang dilakukan ketidakjelasan terjadi karena kurang informasi yang diberikan perusahaan terhadap para karyawan sehingga mengakibatkan ketidakjelasan. dalam hal ini BMT Dana Mulya Syariah memiliki frekuensi yang baik dikarenakan penginformasian yang tepat yang diberikan sangat membantu para karyawan sehingga para karyawan dapat meningkatkan kinerja dengan baik. Menurut teori Mills dan

Margulies dalam jurnal Lintje Siehoyono bahwa *role ambiguitas* atau ketidak jelasan peran memiliki pengaruh terhadap kepuasan karyawan.

Berdasarkan indikator-indikator dari *Internal Service Quality* terhadap kepuasan karyawan bahwa setiap masing-masing indikator memiliki pengaruh positif hanya saja dengan hasil yang negatif seperti yang terjadi pada indikator pengaruh antara kesesuaian terhadap pekerjaan (*employee job fit*) dengan kepuasan karyawan dan pengaruh antar konflik peran (*role conflict*) dengan kepuasan karyawan memiliki hasil negatif dimana karyawan mengalami penurunan kinerja sehingga mengakibatkan kurangnya produktivitas perusahaan.

Dengan adanya hal-hal yang telah dijelaskan tersebut perlu adanya evaluasi ulang untuk meningkatkan kinerja karyawan BMT Dana Mulya Syariah. Evaluasi dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan karyawan, dengan melakukan evaluasi tersebut BMT Dana Mulya Syariah akan tahu seberapa baik pelayanan yang diberikan terhadap karyawan. Dengan terciptanya kepuasan kerja karyawan mendorong terciptanya layanan yang baik bagi pelanggan yang pada akhirnya meningkatkan kinerja BMT Dana Mulya Syariah.

Disisi lain, perusahaan mendapatkan manfaat dari tercapainya kepuasan karyawan yaitu antara lain rendahnya tingkat perputaran tenaga kerja yang pada akhirnya mampu meningkatkan efisiensi khususnya di

bidang sumber daya manusia dan semakin meningkatnya produktivitas perusahaan.

Dilihat dari kondisi BMT Dana Mulya Syariah perlu dilakukannya perekrutan lebih selektif dan pelatihan secara intens terhadap para karyawan. Dengan dilakukannya pelatihan tersebut BMT Dana Mulya Syariahan akan mendapati karyawan yang benar-benar sesuai dengan jabatan yang dibutuhkan dan karyawan yang terpilih akan merasa puas apabila karyawan tersebut ditempatkan pada jabatan yang sesuai dengan kemampuan mereka masing-masing. Diperlukannya karyawan tambahan untuk menutupi bidang-bidang yang dirasa kurang sehingga tidak terjadinya ketimpangan peran yang dibebankan kepada para karyawan dan Kurangnya keselarasan terjadi karena sudut pandang karyawan dan perusahaan berbeda untuk mengatasi hal tersebut perlu dilakukannya langkah-langkah yaitu:

1. Menjelaskan ulang visi dan misi perusahaan dan meyakinkan karyawan bahwa visi dan misi mereka selaras
2. Memberikan penghargaan yang lebih sehingga memotivasi semangat karyawan untuk lebih giat bekerja
3. selalu berkomunikasi dengan para karyawan dan melakukan pemantauan atau pengawasan guna memonitoring sikap para karyawan.

##### **5. *Internal Service Quality (INTQUAL)* Terhadap Kepuasan Karyawan Dalam Perspektif Ekonomi Islam**

Islam sebagai agama rahmatan lil alamin berlaku pada kondisi, situasi baik zaman dulu, sekarang, maupun yang akan datang. Mengajarkan kepada seluruh umatnya jika ingin mendapatkan hasil usaha baik berupa barang maupun jasa pelayanan maka hendaklah memberikan yang berkualitas, yang terbaik bagi orang lain.

Memberikan pelayanan yang terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Islam meletakkan batasan yang difirmankan oleh Allah SWT dalam salah satu surat Al-Maidah ayat 2:<sup>94</sup>

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَحْلُوْا شَعِيْرَ اللّٰهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدٰى وَلَا الْقَلٰىدَ  
وَلَا ءَامِيْنَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُوْنَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا ۚ وَاِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوْا  
وَلَا تَجْرِمٰنَكُمْ شَيْۤءَانُ قَوْمٍ اَنْ صَدُوْكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ اَنْ تَعْتَدُوْا  
وَتَعَاوَنُوْا عَلٰى الْاَلْبِىْرِ وَالتَّقْوٰى ۚ وَلَا تَعَاوَنُوْا عَلٰى الْاِثْمِ وَالْعُدُوْنِ ۚ وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۚ اِنَّ اللّٰهَ  
شَدِيْدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya : *“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keredhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, Maka bolehlah*

<sup>94</sup> Rafidah, “Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah”, (Jurnal NALAR FIQH, Vol.10, No.2, Desember 2014), h.118.



*berburu. dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya. (Q.S. Al-Maidah : ayat 2).*

Melalui ayat yang disebutkan Allah SWT memerintahkan kepada kita untuk saling menolong didalam koridor “mengerjakan kebajikan dan takwa” dan Allah SWT melarang sebaliknya. Jadi interaksi itu boleh dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan-batasan yang telah dijelaskan. Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil yang baik berupa barang maupun pelayanan jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau yang tidak berkualitas kepada orang lain.

Kualitas pelayanan menurut persepektif ekonomi Islam yang dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan yaitu standarisasi syariah. Islam mensyariatkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syara dalam menjalankan setiap aktivitas maupun dalam memecahkan setiap permasalahan. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ  
 الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ  
 وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya : *“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (Q.S. Al-Baqarah ayat 267).*

Di dalam Islam tidak mengenal kebebasan beraqiqah ataupun kebebasan beribadah, apabila seseorang telah memeluk Islam sebagai keyakinan aqidahnya, maka baginya wajib untuk menyembah Allah SWT sesuai cara yang sudah ditetapkan. Oleh karena itu, Kualitas pelayanan menurut Ekonomi Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan dari suatu usaha yang dijalankan, baik itu berupa barang ataupun jasa haruslah berkualitas, memberikan yang baik bukan yang buruk, sehingga kualitas pelayanan yang lembaga keuangan berikan haruslah dapat memberikan memberikan kepuasan terhadap karyawan sehingga karyawan dapat bekerja lebih giat.

Menurut M. Nur Rianto terdapat lima karakteristik pelayanan dalam Ekonomi Islam yang dapat dijadikan sebagai bahan acuan yaitu bersikap jujur tidak berkhianat serta tidak ingkar janji, bertanggung

jawab dalam menjalankan bisnisnya dan dapat dipercaya, menepati janji merupakan sikap pebisnis dalam melayani nasabahnya maupun dengan pebisnis lainnya, melayani dengan rendah hati, tidak menipu merupakan sikap yang harus ditunjukkan lembaga keuangan kepada nasabahnya.

BMT Dana Mulya Syariah Cabang Kalianda dalam hal ini sebagai objek dari penelitian yang penulis teliti merupakan salah satu lembaga keuangan unit koperasi, yang bergerak di bidang pembiayaan, simpanan dan investasi sesuai dengan pola bagi hasil syariah. BMT Dana Mulya Syariah memiliki 8 kantor cabang dimana setiap kantor cabang di fasilitasi seperti kursi untuk para nasabah menunggu, AC, kotak saran, hiasan meja dan masih banyak lainnya. Lalu adapun produk-produk penghimpun dana dan penyalur dana yang ditawarkan seperti *Mudharabah, Musyarakah, Bai' Bistamanilajil, Ijarah, Kafalah, hawalah, Rahn, dan Al-Qordhul Hasan* semua berdasarkan dari Al'Qur'an dan Hadits. Dengan begitu sangat jelas bahwa BMT Dana Mulya Syariah memiliki landasan hukum yang sesuai dengan syariat agama yang dikelola secara professional sehingga mencapai tingkat efisiensi ekonomi tertentu, demi mewujudkan kesejahteraan anggota karyawan.

Dalam konteks pelayanan dari segi internal BMT Dana Mulya Syariah memberikan pelayanan terhadap para karyawan dengan pelayanan yang berkualitas dimana dari setiap kebutuhan yang dibutuhkan karyawan terpenuhi untuk menciptakannya kepuasan kerja.

Dengan kepuasan kerja karyawan mendorong terciptanya layanan yang baik bagi pelanggan yang pada akhirnya meningkatkan kinerja perusahaan jasa. Disisi lain, perusahaan sendiri mendapatkan manfaat dari tercapainya kepuasan karyawan yaitu antara lain rendahnya tingkat perputaran tenaga kerja yang pada akhirnya mampu meningkatkan efisiensi khususnya di bidang sumber daya manusia dan semakin meningkatnya produktivitas perusahaan dalam rangka usaha peningkatan produksi, perbaikan sikap dan tingkah laku karyawan sewaktu bekerja.

Dalam hal ini BMT Dana Mulya Syariah sangat cukup memenuhi kriteria dari teori yang dikemukakan M. Nur Rianto bahwa pelayanan dalam ekonomi Islam terdapat lima karakteristik dimana bersikap jujur merupakan salah satu hal yang telah ditanamkan dalam diri setiap karyawan BMT Dana Mulya Syariah dengan sikap yang jujur akan menunjukkan bahwa BMT Dana Mulya Syariah dapat dipercaya, karyawan BMT Dana Mulya Syariah selalu bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya, selalu menepati janji, selalu melayani dengan rendah hati. Dengan terpenuhinya kriteria yang dijelaskan bahwa BMT Dana Mulya Syariah sudah memenuhi syariat Islam

Akan tetapi ada beberapa bagian dimana para karyawan kurang mendapatkan pelayanan yang baik dimana bagian tersebut mempengaruhi tingkat kinerja dan menurunkan performa dalam bekerja. Hal ini bertentangan dengan apa yang dijelaskan tentang dalam memberikan pelayanan haruslah berkualitas dan jangan memberikan

yang buruk. pelayanan yang dirasakan kurang akan mempengaruhi kepuasan karyawan dimana karyawan akan menjadi tidak loyal terhadap perusahaan.

Kepuasan dalam konteks ekonomi Islam adalah yang dapat membawa kemaslahatan dan bermanfaat, diperoleh dengan cara yang halal, serta mensyukurinya dan jangan melampaui batas atau berlebihan dan mendapatkan hak-hak yang seharusnya dimiliki. Jadi, kepuasan karyawan dalam ekonomi Islam adalah memenuhi kebutuhan para karyawan baik dari segi fasilitas ataupun dari segi lainnya, memberikan hak-hak yang seharusnya dimiliki oleh karyawan yang dapat memberikan masalah yang berkaitan erat dengan kesyariahan serta tidak berlebihan dalam mendapatkannya. Dengan hal ini BMT Dana Mulya Syariah belum mencukupi kebutuhan para karyawan. Tapi dari beberapa bagian seperti dari segi fasilitas BMT Dana Mulya Syariah sudah mencukupi kebutuhan para karyawan.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh *internal service quality* (INTQUAL) terhadap kepuasan karyawan di BMT Dana Mulya Syariah, penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan BMT Dana Mulya Syariah berdasarkan metode *Internal Service Quality* untuk mengetahui tingkat kepuasan karyawan yang ditinjau dari setiap indikator-indikator yang meliputi: *Team Work* kerjasama yang saling membantu dalam menyelesaikan masalah sudah terjalin dengan sangat baik, *Employee Job Fit* Kesesuaian Terhadap Pekerjaan Dengan dilakukannya pelatihan diharapkan para karyawan dapat mampu bekerja dengan baik dibidang pekerjaannya, *Technology Job Fit* Kesesuaian Terhadap Teknologi yaitu fasilitas yang diberikan meliputi meja, kursi, serta alat tulis, komputer untuk mengoperasikan, cap stempel, hiasan meja, kotak saran, ac dan pakaian karyawan, *Perceived Control* Kemampuan Kontrol Diri dalam bertindak cepat dan sigap merupakan hasil dari pelayanan BMT Dana Mulya Syariah yang memberikan kebebasan pada karyawan untuk bekerja dalam lingkup yang wajar, *Supervisory Control System* Sistem Pengawasan Dan Pengontrolan sering dilakukan untuk mengawasi kinerja para karyawan dengan adanya pengawasan mampu

membuat karyawan bekerja dengan nyaman dan dengan dilakukannya pengawasan juga akan tahu kekurangan apa saja yang ada pada para karyawan, *Role Conflict* Konflik Peran yang terjadi karena kekurangannya karyawan berdampak pada kurangnya performa kerja karyawan, *Role Ambiguity* Ambiguitas peran pada karyawan terjadi karena kurangnya informasi namun BMT Dana Mulya Syariah selalu memberikan informasi yang tepat kepada seluruh karyawan sehingga karyawan dapat bekerja dengan baik.

2. Berdasarkan analisis yang dilakukan mengenai pengaruh *Internal Service Quality* (INTQUAL) Terhadap kepuasan karyawan di BMT Dana Mulya Syariah Cabang Kalianda memiliki pengaruh yang sangat berhubungan. Namun dalam setiap indikator yang ada didalam *Internal Service Quality* memiliki tingkat kepuasan yang berbeda terhadap pelayanan yang diberikan oleh BMT Dana Mulya Syariah Cabang Kalianda.

Pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan karyawan hal ini berdasarkan hasil dari wawancara dan kuesioner yang diberikan oleh para karyawan yang berpendapat, hal-hal yang dirasakurangnya yaitu: melihat data kuesioner yang diberikan kepada karyawan BMT Dana Mulya Syariah terlihat pada data X2.2 dimana perusahaan ini tepat dalam penempatan karyawan memasuki tingkat persepsi responden yang kurang baik, masih kurang mempunyai dalam menempatkan posisi karyawan membuat para karyawan merasakan penyimpangan



performa kerja. Dimana masih ada karyawan yang kurang setuju atas penempatan posisinya sekarang akan menimbulkan persepsi negatif dan mempengaruhi tingkat kinerja karyawan dalam bekerja dan akan mengurangi tingkat produktivitas perusahaan.

Dalam data kuesioner dan wawancara yang didapatkan dari para karyawan BMT Dana Mulya Syariah bahwa peran ganda atau peran lebih yang dibebankan kepada karyawan mempengaruhi kinerja karyawan hal itu dikarenakan kurangnya tenaga kerja yang ada. Hasil dari penurunan kinerja karyawan ialah pembawaan diri untuk para karyawan terlihat kurang bersemangat dikarenakan kurangnya keselarasan karyawan dan perusahaan yang nantinya akan mempengaruhi produktivitas perusahaan.

## **B. SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis mengajukan saran kepada BMT Dana Mulya Syariah Cabang Kalianda sebagai berikut:

1. Pihak Supervisor BMT Dana Mulya Syariah Cabang Kalianda harus perlu lebih memperhatikan kualitas layanan internal terhadap karyawan, khususnya dengan mengevaluasi dan memperbaiki variable kualitas layanan internal yang dirasa karyawan tidak memuaskan.
2. Perlu dilakukannya perekrutan lebih selektif dan pelatihan secara intens terhadap para karyawan. Dengan dilakukannya pelatihan tersebut BMT Dana Mulya Syariah akan mendapati karyawan yang benar-benar sesuai dengan jabatan yang dibutuhkan dan karyawan

yang terpilih akan merasa puas apabila karyawan tersebut ditempatkan pada jabatan yang sesuai dengan kemampuan mereka masing-masing. Diperlukannya karyawan tambahan untuk menutupi bidang-bidang yang dirasa kurang sehingga tidak terjadinya ketimpangan peran yang dibebankan kepada para karyawan dan Kurangnya keselarasan terjadi karena sudut pandang karyawan dan perusahaan berbeda untuk mengatasi hal tersebut perlu dilakukannya langkah-langkah yaitu:

4. Menjelaskan ulang visi dan misi perusahaan dan meyakinkan karyawan bahwa visi dan misi mereka selaras
  5. Memberikan penghargaan yang lebih sehingga memotivasi semangat karyawan untuk lebih giat bekerja
  6. selalu berkomunikasi dengan para karyawan dan melakukan pemantauan atau pengawasan guna memonitoring sikap para karyawan.
3. Peningkatan kualitas layanan internal di BMT Dana Mulya Syariah Cabang Kalianda harus dilakukan secara berkelanjutan dengan disertai pengontrolan, agar kualitas pelayanan yang ada semakin meningkat. Karena kepuasan karyawan terhadap layanan internal yang diberikan dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Manan, *Hukum Ekonomi Syariah* Jakarta: Kencana, 2012.
- Abdul, aziz dan Mariyah, ulfah, *Kapita Selekta Ekonomi Islam Kontemporer*  
Bandung: Alfabeta, 2010.
- Ahamad Sumianto, *BMT Menuju Koperasi Modern*, Cet. 1, (Yogyakarta: ISES  
Publishing, 2008
- Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah* Jakarta: Kencana, 2009.
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, Jakarta : PT Bumi  
Aksara, 2015.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* Jakarta:  
Gramedia, 2008.
- Eka Mulyati, *Kualitas Produk Dan Jasa Dalam Pemasaran*, Jakarta: Indeks,  
2010.
- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset, Edisi Ke-2, 2007.  
<https://kbbi.web.id/karyawan>
- Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, Jakarta: Bumi Aksara,  
2004.
- Kasmir, *Kewirausahaan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.
- Lexy J, *Metodologi penelitian kualitatif*, Bandung : Remaja Rosdakarya, 2002.
- M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung:  
Alfabeta, 2010.

- Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2015.
- Masjfuk Zuhdi, *Studi Islam Jilid III: Muamalah*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 1993.
- Mudrajat Kuncoro, *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis*, Jakarta: Erlangga, 2003.
- Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wat Tamwil*, Yogyakarta: UII Press, 2014.
- Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori dan Praktek*, Jakarta: Gema Insani Press, 2011.
- Nanang Martono, "*Metode Penelitian Kuantitatif Analisis isi dan Analisis Data Sekunder*", Depok, PT Rajagrafindo Persada, 2012.
- P. Joko Subagyo, "*Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek*", Jakarta, PT Rineka Cipta, 2004.
- Rafidah, "Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah", Jurnal NALAR FIQH, Vol.10, No.2, Desember 2014
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2008.
- Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Suharsimi Arikunto, "*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* ", Jakarta: Rineka Cipta, 1998.

Widodo Hertanto dkk, *Panduan Praktis Operasional Batiul Mal Wat Tamwil*, Bandung : Mizan, 1999.

William J. Stanton, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2006.

Akhmad Dardiri, Said Musnadi, Hafasnuddin, “Pengaruh *Internal Service Quality* Terhadap Kepuasan Pegawai Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pegawai Bps Provinsi Aceh”, *Jurnal Manajemen Pascaarjana Universitas Syiah Kuala*, Vol. IV, No.4, November 2015.

Kasmad Ariansyah, “Kualitas Pelayanan Internal Direktorat Jenderal Sumber Daya Dan Perangkat Pos Dan Informatika (*Internal Service Quality Of Directorate General Of Resources And Equipment Of Post And Informatics*)”, (*Jurnal Puslitbang Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika, Buletin Pos dan Telekomunikasi*, Vol.11, No.3, September 2013

Lintje Siehoyono, “Analisis Hubungan Latar Belakang Karyawan Dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Internal Terhadap Kepuasan Karyawan Di Hotel X, Surabaya”, *Program Manajemen Perhotelan, Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra Surabaya*.

Lucia Kurniawati, “*Pengaruh Internal Service Quality Terhadap Kepuasan Karyawan Studi Kasus di Universitas Sanata Dharma Yogyakarta*”, *Program Studi Ilmu Manajemen Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia*, Depok, tahun 2005.

Muhammad Dwi Ari Susanto, Handoyo Djoko Waluyo, Sari Listyorini, “Pengaruh Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap

Keputusan Menabung Pada KJKS BMT Binna Ummat Sejahtera Kec. Lasem”. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol. 1 No. 1 Tahun 2012.

Nurul Mubarak dan Eriza Yolanda Maldina, “Strategi Pemasara Islami Dalam Meningkatkan Penjualan Pada Batik Calista”, *Jurnal I-Ekonomi* Vol. 3, No.1, Juni 2017

Syamsul Bakri, Alvi Furwanti Alwie, “Pengaruh *Internal Service Quality* Terhadap Kepuasan Karyawan Pada Pt. Bank Riau Kepri”, *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, Vol VI, No.3.

Data didapatkan melalui hasil observasi di lapangan, BMT Dana Mulya Syariah, 2018.

Data diperoleh dari Pengesahan Perubahan Anggaran Dasar KSP BMT Dana Mulya Syariah, 2018

Devi Ratnasari, wawancara dengan penulis, BMT Dana Mulya Syariah, Kalianda, 2019.

Rido Nur Amin, wawancara dengan penulis, BMT Dana Mulya Syariah, Kalianda, 2018.

L

A

M

P

I

R

A

N

**PEDOMAN WAWANCARA**



A. Daftar Pedoman Wawancara Untuk Pimpinan Perusahaan

1. Bagaimana sejarah berdirinya BMT Dana Mulya Syariah mulai dari pusat hingga muncul cabang-cabangnya?
2. Apa Visi dan Misi BMT Dana Mulya Syariah?
3. Apa tujuannya BMT Dana Mulya Syariah?
4. Bagaimana struktur organisasi di BMT Dana Mulya Syariah?
5. Berapa jumlah pegawai di BMT Dana Mulya Syariah?
6. Bagaimana Kerja Sama (*team work*) yang terjadi di BMT Dana Mulya Syariah baik sesama karyawan ataupun karyawan sama atasan?
7. Apakah Kesesuaian atau Kecocokan pekerjaan yang terjadi pada karyawan di BMT Dana Mulya Syariah sudah cukup adil?
8. Apakah karyawan sudah mendapatkan dukungan peralatan atau fasilitas yang cukup untuk bekerja?
9. Apakah para karyawan mendapatkan kebebasan dalam berinteraksi sesama para karyawan ?
10. Apakah Perusahaan memberi gaji lebih atau penghargaan untuk hasil kerja yang lebih?
11. Apakah ada karyawan yang pernah mendapatkan peran lebih atau ketidak sesuaian paham dalam bekerja?
12. Apakah karyawan mendapatkan informasi yang cukup untuk bekerja?

## B. Daftar Pertanyaan Wawancara Kepada Karyawan

1. Apakah kerjasama tim di BMT Dana Mulya Syariah berjalan dengan baik?
2. Apakah anda merasa sesuai dengan pekerjaan yang saat ini sedang anda kerjakan?
3. Apakah anda mendapatkan fasilitas yang mencukupi untuk bekerja di BMT Dana Mulya Syariah?
4. Apakah anda merasa bebas untuk berinteraksi sesama para karyawan ataupun sama atasan?
5. Apakah anda pernah diberikan peran lebih selama bekerja di BMT Dana Mulya Syariah?
6. Apakah anda mendapatkan informasi yang cukup untuk bekerja di BMT Dana Mulya Syariah?
7. Bagaimana tanggapan anda mengenai sistem pengawasan yang ada di BMT Dana Mulya Syariah?
8. Kebijakan dan prosedur apa saja yg diberikan BMT Dana Mulya Syariah?
9. Apakah anda mendapatkan dukungan dari atasan anda?
10. Apakah anda pernah berprestasi atau diakui hasil kerja anda selama bekerja di BMT Dana Mulya Syariah?

11. Apakah anda merasa puas bekerja di BMT Dana Mulya Syariah?
12. Berapa gaji anda perbulan?
13. Bagaimana harapan anda di BMT Dana Mulya Syariah kedepannya mengenai pelayanan terhadap karyawan?

### Data Responden

- a. Nama Responden : .....
- b. Usia : .....
- c. Jenis Kelamin : Pria/Wanita \*)
- d. Pendidikan Terakhir : .....
- e. Lama bekerja : .....
- e. Pendapatan : .....

#### \*) Coret Yang Tidak Perlu

Keterangan :

Beri tanda check list atau centang (√) pada pilihan yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Sdr/I.

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

No	Pertanyaan	sangat tidak setuju	tidak setuju	Netral	setuju	sangat setuju
Kerja Sama <i>Team work</i> (X1)						
1	Saya merasa bagian dari tim di perusahaan.					
2	Saya dan rekan kerja saya saling mendukung dalam melayani pelanggan (semua terlibat).					
3	Salah satu tanggung jawab saya adalah membantu menyelesaikan pekerjaan rekan kerja saya.					
4	Saya dan rekan kerja saya bekerjasama dengan baik.					
5	Saya yakin, saya adalah salah satu bagian penting dalam perusahaan.					
Kesesuaian Terhadap Pekerjaan ( <i>Employee Job Fit</i> ) (X2)						
6	Saya mampu mengerjakan pekerjaan saya dengan baik.					
7	Perusahaan ini tepat dalam penempatan karyawannya.					
8	Sistem perekrutan karyawan adil dan tidak bias.					
Kesesuaian Terhadap Teknologi ( <i>Technology Job Fit</i> ) (X3)						
9	saya mendapat peralatan dan fasilitas yang cukup yang mendukung pekerjaan saya.					
10	Fasilitas dan peralatan perusahaan bekerja dengan baik.					
Kemampuan Kontrol Diri ( <i>Perceived Control</i> ) (X4)						
11	Dalam bekerja, saya bebas berinteraksi dengan rekan kerja maupun atasan saya.					
12	Dalam bekerja, saya dapat menggunakan waktu untuk bekerja secara efektif.					

13	Terkadang saya tidak mampu menyelesaikan tugas apabila banyak rekan kerja saya yang meminta bantuan.					
Sistem Pengontrolan Pengawasan ( <i>Supervisory Control System</i> ) (X5)						
14	Saat mengevaluasi kinerja, atasan saya juga menilai aspek sikap karyawan terhadap atasan maupun kepada rekan kerja.					
15	Perusahaan memberi gaji lebih atau penghargaan untuk hasil kerja yang lebih yakni dengan tercapainya tujuan perusahaan.					
16	Dalam perusahaan, karyawan yang memberikan bantuan lebih kepada rekan kerja akan lebih dihargai.					
17	Saya menerima masukan yang berguna untuk memperbaiki kinerja saya.					
Konflik Peran ( <i>Role Conflict</i> ) (X6)						
18	Saya tidak dapat membantu rekan kerja saya tepat waktu karena banyak pekerjaan yang harus saya lakukan.					
19	Apa yang diinginkan atasan dan karyawan biasanya saling mendukung.					
20	Perusahaan dan saya mempunyai visi yang sama mengenai cara kerja.					
Ambiguitas Peran ( <i>Role Ambiguity</i> ) (X7)						
21	Saya mendapat info yang cukup tentang apa yang diharapkan oleh manajemen terhadap pekerjaan saya.					

22	Saya merasa perusahaan memberikan pemahaman yang baik tentang bagaimana seharusnya karyawan berinteraksi dengan rekan kerja, atasan ataupun kepada para pelanggan.					
----	--	--	--	--	--	--

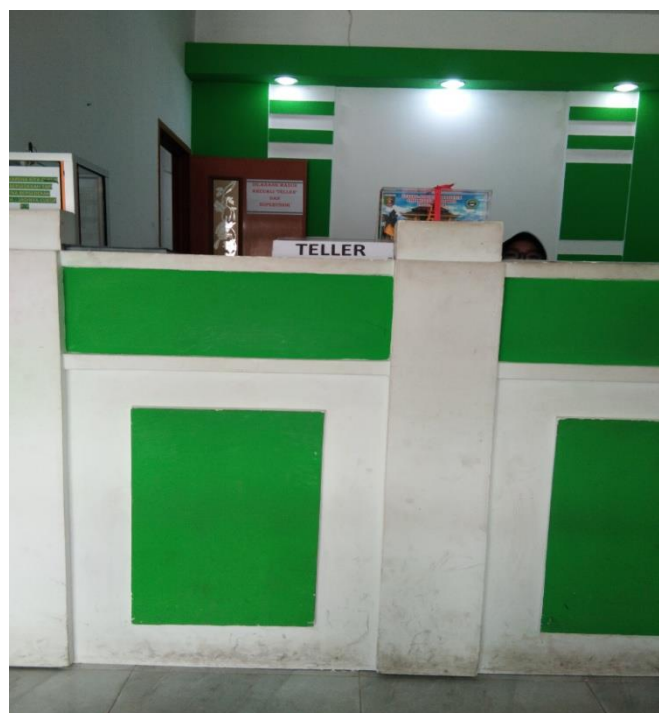


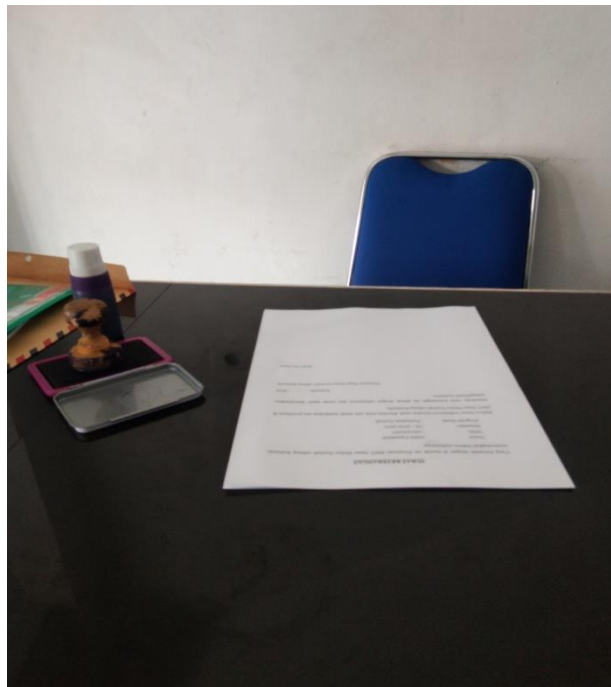
## DOKUMENTASI



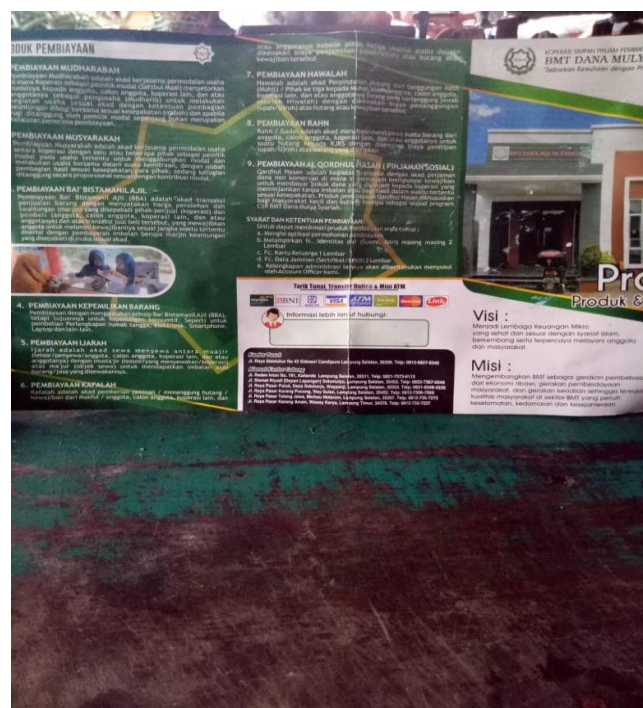














**KEMENTRIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarampe, Bandar Lampung (0721) 703260

**BLANKO KONSULTASI**

**Nama** : Hafid Fazar Rakhdi  
**NPM** : 1451020207  
**Pembimbing I** : Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I  
**Pembimbing II** : Ahmad Hazas Syarif, M.E.I  
**Judul** : Analisis Pengaruh *Internal Service Quality* (INTQUAL) Terhadap Kepuasan Karyawan Di BMT Dana Mulya Syariah Cabang Kalianda

	Tanggal	Permasalahan	Saran Pembimbing	Paraf	
				Pembimbing I	Pembimbing II
	28-10-20	BAB I	1) Pergantian dependent 2) Penambahan data 3) Perbaikan latar belakang masalah 4) Perbaikan kajian p terdahulu 5) Perbaikan Penelitian		
	12-11-20	BAB 1 Lanjut BAB	1) Perbaikan latar belakang masalah 2) Perbaikan alasan objek penelitian 3) Perbaikan kajian p terdahulu		
		BAB I – BAB	1) Perbaikan latar belakang masalah		

	10-12-20		<ul style="list-style-type: none"> <li>2) Penambahan mengenai k</li> <li>karyawan, h</li> <li>Intqual dengan k</li> <li>karyawan</li> <li>3) Sampel d</li> <li>penelitian d</li> <li>penentuan sampeln</li> </ul>		
	03-12-20	BAB II	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Perbaikan ir</li> <li>indikator <i>Internal quality</i></li> <li>2) Perbaikan p</li> <li><i>internal service</i></li> <li>terhadap k</li> <li>karyawan</li> <li>3) Perbaikan kuesione</li> </ul>		
	10-12-20	BAB II	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Perbaikan Daftar is</li> <li>2) Perbaikan penjela</li> <li>hubungan intqual</li> <li>kepuasan karyawan</li> <li>3) Body note dihapus</li> <li>4) Referensi n</li> <li>hubungan masing</li> <li>intqual dengan k</li> <li>karyawan ditar</li> <li>materinya</li> </ul>		
	28-01-20	BAB II	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Catatan kaki diperb</li> <li>2) Lampiran pertanya</li> <li>3) Daftar pustaka dipe</li> <li>4) Masukkan sumber k</li> </ul>		
	18-02-20	BAB III – BA	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Perbaikan penulisan</li> <li>2) Perbaikan daftar i</li> <li>dan gambar</li> <li>3) Perbaikan pembaha</li> </ul>		
		BAB IV	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Perbaikan penulisan</li> <li>2) Perbaikan tabel</li> </ul>		



	25-03-20		3) Tambahkan pe fasilitas 4) Perbaikan analisis perspektif islam 5) Perbaikan pembaha analisis		
	08-04-20	BAB III – BA	1) Perbaikan penulisa dengan pedoman ilmiah 2) Perbaikan daftar p 3) Tambahkan table kerja 4) Bab III ditar pembahasan layanan 5) Bab IV tambahkan mengenai pelayana		

Bandar Lampung, 13 april 2019

**Mengetahui**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I.**  
**NIP. 19800801 200312 1 001**

**Ahmad Hazas Syarif, S.E.I., M.S.I**  
**NIP. -198809292019031010**

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS  
 RADEN INTAN LAMPUNG  
 NOMOR : 32 TAHUN 2019  
 TANGGAL : 25 JUNI 2019  
 TENTANG : PENUNJUKAN DOSEN PENGUJI UJIAN MUNAQASAH MAHASISWA  
 SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2018/2019

WAKTU/ TEMPAT	NAMA/PPM/ JUR	JUDUL SKRIPSI	TIM MUNAQASAH	
27 Juni 2019 Kamis Jam 13.30 - 15.00 Ruang Dekanat Lantai 3A	Jambhari 1451020219/PS	Implementasi Maqashid Syariah Pada Akad Tabungan Mudharabah Di Baitul Maal Wat-Tamwil (Studi Pada BMT Bintang Amanah Sejahtera Tanjung Bintang Lampung Selatan)	Ketua Sekretaris Penguji I Penguji II Pemb I Pemb II Petugas	Dr.M. Bahrudin, M.Ag Ersi Sisdianto, M.Ak Hj. Mardiyah hayati, M.S.I Dr. Asriani, S.H., M.H. Dr. Asriani, S.H., M.H. Ghina Ullah Saefurrahman, I.c. M.E.Sy Ulul Azmi Mustofa, M.S.I
27 Juni 2019 Kamis Jam 13.30 - 15.00 Ruang Dekanat Lantai 3B	Hafid Fazar Rakhdi 1451020207/PS	Analisis Pengaruh <i>Internal Service Quality</i> (INTQUAL) Terhadap Kepuasan Karyawan Di BMT Dana Mulya Syariah Cabang Kalianda	Ketua Sekretaris Penguji I Penguji II Pemb I Pemb II Petugas	H. Supaijo, M.H Dimas Pratomo, M.E. H.Svamsul Hilal, M.Ag Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I Ahmad Hazas Syarif, S.E.I, M.E.I Ulul Azmi Mustofa, M.S.I
27 Juni 2019 Kamis Jam 15.00 - 16.30 Ruang Dekanat Lantai 2	Ade Mitra Prayitno 1451020147/PS	Analisis Etika Kerja Islam Terhadap Loyalitas Karyawan Di Baitul Maal Wat-tamwil (Studi Pada BMT Latahazan Indonesia)	Ketua Sekretaris Penguji I Penguji II Pemb I Pemb II Petugas	Hanif, M.M Ulul Azmi Mustofa, M.S.I M.Kurniawan, S.F., M.E.Sy H. Supaijo, S.H., M.H. H. Supaijo, S.H., M.H. Ghina Ullah Saefurrahman, I.c. M.E.Sy Ulul Azmi Mustofa, M.S.I
27 Juni 2019 Kamis Jam 16.30 - 18.00 Ruang Dekanat Lantai 3A	Surmatul A. Nasabah 1451020151/PS	Pengaruh <i>Integrated Marketing Communication</i> Terhadap Brand Equity (Studi Pada PT BRI Syariah KC Bandar Lampung)	Ketua Sekretaris Penguji I Penguji II Pemb I Pemb II Petugas	Dr.H.Nasrudin, M.Ag Ahmad Hazas Syarif, S.E.I, M.E.I Dr.Hj. Heni Noviarita, M.Si A. Zuliansyah, S.Si., M.M. A. Zuliansyah, S.Si., M.M. Deki Firmansyah, S.E., M.Si M.Kurniawan, S.F., M.E.Sy
27 Juni 2019 Kamis Jam 18.00 - 19.30 Ruang Dekanat Lantai 3B	Arif Mawardi 2019/PS	Pengaruh <i>Reward</i> dan Motivasi Terhadap Kinerja Egen Asuransi Allianz Dalam Perspektif Islam	Ketua Sekretaris Penguji I Penguji II Pemb I Pemb II Petugas	H. Supaijo, M.H Ulul Azmi Mustofa, M.S.I H.Svamsul Hilal, M.Ag Dr. Asriani, S.H., M.H. Dr. Asriani, S.H., M.H. Femei Purnamasari, S.F., M.S.I
27 Juni 2019 Kamis Jam 19.30 - 21.00 Ruang Dekanat Lantai 3A	Risa Ardita 1451020282/PS	Analisis Pengaruh Produk, Harga, dan Promosi Dalam Ekonomi Islam Terhadap Keputusan Pembelian Perhiasan Emas Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Raden Intan UPS Arif Rahman Hakim Bandar Lampung	Ketua Sekretaris Penguji I Penguji II Pemb I Pemb II Petugas	Madnasir, M.S.I Ersi Sisdianto, M.Ak Fatih Fuadi, M.S.I A. Zuliansyah, S.Si., M.M. A. Zuliansyah, S.Si., M.M. Femei Purnamasari, S.F., M.S.I
27 Juni 2019 Kamis Jam 21.00 - 22.30 Ruang Dekanat Lantai 3B	Ma'mun 1451020002/PS	Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Di bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu Dalam Perspektif Islam	Ketua Sekretaris Penguji I Penguji II Pemb I Pemb II Petugas	Any Eliza, M.Ak Rahmat fajar ramdani, M.Si M.Iqbal, M.E.I Budimansyah, M.Kom.I Budimansyah, M.Kom.I Okta Suprianingsih, M.E.Sy
28 Juni 2019 Jumat Jam 09.30-11.00 Ruang Dekanat Lantai 2	Aditya Dimas Priadi 1451020001/PS	Pengaruh Pendapatan, Tingkat Pendidikan, dan Kesehatan terhadap Keputusan Nasabah Memilih Jasa Asuransi (Studi Pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumi Putra Kota Bandar Lampung)	Ketua Sekretaris Penguji I Penguji II Pemb I Pemb II Petugas	Dr.M. Bahrudin, M.Ag Vicky F Sanjaya, M.Sy Fatih Fuadi, M.S.I Erike Anggraini, D.B.A. Erike Anggraini, D.B.A. Muhammad Iqbal, M.E.I
28 Juni 2019 Jumat Jam 09.30-11.00 Ruang Dekanat Lantai 3A	Beno Saputra 1351020160/PS	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kolektibilitas Nasabah Dalam Upaya Meningkatkan Tingkat Likuiditas Pada Bank Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Tugu Gajah)	Ketua Sekretaris Penguji I Penguji II Pemb I Pemb II Petugas	Ahmad Zuliansyah, M.M Agus Kurniawan, M.S.Ak M.Iqbal, M.E.I Ahmad Habibi, M.E. Ahmad Habibi, M.E. Femei Purnamasari, S.F., M.S.I



**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
NOMOR 32 TAHUN 2019**

**TENTANG**

**PENUNJUKAN DOSEN PENGUJI UJIAN MUNAQASAH MAHASISWA SEMESTER  
GENAP TAHUN AKADEMIK 2018/2019**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

- Menimbang : 1. Bahwa untuk mengetahui tingkat kelayakan dan pemahaman mahasiswa terhadap karya ilmiah yang akan menjadi syarat kelulusan pada mahasiswa Prodi Perbankan Syariah;
2. Bahwa nama-nama yang tercantum dalam lampiran Keputusan ini di pandang mampu dan cakap untuk melaksanakan tugas menguji ujian Munaqasah
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 Tentang Pendidikan Tinggi;
3. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 383 tahun 1999 Tentang Kurikulum Nasional Program Sarjana (S1);
4. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 13 tahun 2013 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja IAIN Raden Intan Bandar Lampung;
5. Keputusan Menteri Agama RI No. 35 tahun 2014 Tentang Statuta IAIN Raden Intan Lampung;
6. Peraturan Menteri Agama RI No.32 Tahun 2015 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Agama No.12 tahun 2013 Tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Raden Intan Lampung;
7. Keputusan Rektor IAIN Raden Intan Bandar Lampung Nomor 255 tahun 2015 Tentang Pedoman Akademik IAIN Raden Intan Lampung.
- Memperhatikan : Hasil Rapat Pimpinan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung tanggal 23 JUNI 2019

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan : **KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
TENTANG PENUNJUKAN DOSEN PENGUJI UJIAN MUNAQASAH  
PRODI PERBANKAN SYARIAH SEMESTER GENAP TAHUN  
AKADEMIK 2018/2019**
- Kesatu : Menunjuk dan mengangkat mereka yang namanya tercantum dalam lampiran sebagai ketua sidang, penguji I, penguji II dan sekretaris pada ujian munaqasah skripsi mahasiswa Prodi Perbankan Syariah;
- Kedua : Dalam melaksanakan tugas hendaknya, ketentuan pelaksanaan ujian seminar munaqasah mengacu pada buku Pedoman Akademik UIN Raden Intan Lampung yang berlaku.
- Ketiga : Surat Keputusan ini disampaikan kepada masing-masing yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan dengan penuh dedikasi dan tanggung jawab;



## LAMPIRAN:

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
ISLAM UIN RADEN INTAN LAMPUNG

NOMOR : 20.a Tahun 2018

TANGGAL : 10 September 2018

TENTANG : PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA  
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2018/2019

NO	NAMA DOSEN / NIP	GO L	JABATAN	NAMA MAHASISWA	N P M	JU R
1	2	3	4	5	6	7
1.	Prof. Tulus Suryanto M.M Akt. CA NIP. 19700926 200801 1 008	IV/ e	Pembimbing I Pembimbing I	Ratih Selawati Meli Apriyani	1451020271 1451020083	PS PS
2.s	Dr. Moh. Bahrudin, M.A. NIP. 19580824 198903 1 003	IV/ b	Pembimbing I Pembimbing I	Ananda Kuriawan Husin Rizki Restu Saputra	1451020160 1451020113	PS PS
3.	Dr. Asriani, S.H., M.H. NIP. 19660506 199203 2 001	IV/ b	Pembimbing I Pembimbing I Pembimbing I	M.Tanthowi Ongki Riadi M. Yusuf Bahtiar	1451020295 1451020266 1451020246	PS PS PS
4.	Dr. Heni Noviarita, S.E., M.Si. NIP. 19651120 199203 2 002	IV/ b	Pembimbing I Pembimbing I Pembimbing I	Muthia Utriana Fauzi Aji Apriadi Rendi Abdi Kusuma	1451020089 1451020050 1451020104	PS PS PS
5.	Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.Si NIP. 19800801 200312 1 001	IV/ b	Pembimbing I	Hafid Fajarakhdi	1451020207	PS
6.	Madnasir, S.E., M.S.I. NIP. 19750424 200212 1 001	III/d	Pembimbing I	Anggi Tarnando	1451020162	PS
7.	Erike Anggraini, D.B.A. NIP. 19820808 201101 2 009	III/d	Pembimbing I	Aditya Dimas Priadi	1451020001	PS
8.	A.Zuliansyah, S.Si., M.M. NIP. 19830222 200912 1 003	III/c	Pembimbing I	Muhammad Rio Risa Ardita	1351020118 1451020282	PS PS
9.	Budimansyah, M.Kom.I. NIP. 19770725 200212 1 001	III/c	Pembimbing I	Dedi Dharma	1451020029	PS
10.	Any Eliza, S.E., M.Ak NIP. 19830815 200604 2 004	III/d	Pembimbing I	Lisna Juwita	1451020227	PS
11.	Mardiyah Haya, S.P.MS.I NIP. 19760529 200801 2 010	III/d	Pembimbing I	Gustiawan	1451020206	PS
12.	Muhammad Iqbal, S.E.I., M.E.I NIP. 19881104 201503 1 007	III/b	Pembimbing II Pembimbing II Pembimbing II	Aditya Dimas Priadi Lisna Juwita Rizki Restu Saputra	1451020001 1451020227 1451020113	PS PS PS
13.	Femei Purnamasari, S.E., M.Si NIP. 19840521 201503 2 004	III/b	Pembimbing II Pembimbing II	Muhammad Rio Risa Ardita	1351020118 1451020282	PS PS
14.	Deki Fermansyah, M.Si NIP. 19870604 201503 1 005	III/b	Pembimbing II Pembimbing II Pembimbing II	Muthia Utriana Rendi Abdi Kusuma Dedi Dharma	1451020089 1451020104 1451020029	PS PS PS
15.	Fatih Fuadi, S.E.I., M.S.I NIP. 19851219 201503 1 006	III/b	Pembimbing II Pembimbing II	Gustiawan Fauzi Aji Apriadi	1451020206 1451020050	PS PS
16.	Muhammad Kurniawan, S.E., M.E.Sy NIP. 19860517 201503 1 005	III/b	Pembimbing II Pembimbing II	Ratih Selawati Meli Apriyani	1451020271 1451020083	PS PS
17.	Ghina Ulfah S., M.E.Sy NIP. -	III/b	Pembimbing II Pembimbing II	M. Yusuf Bahtiar Anggi Tarnando	1451020246 1451020162	PS PS
18.	Agus Kurniawan, M.S.Ak NIP. -	III/b	Pembimbing II	Ananda Kuriawan Husin	1451020160	PS
19.	Ahmad Hazas Syarif, S.E.I., M.E.I. NIP. -	III/b	Pembimbing II	Hafid Fajarakhdi	1451020207	PS PS
20.	Gustika Nurmalia, M.Ek NIP. -	III/b	Pembimbing II Pembimbing II	M.Tanthowi Ongki Riadi	1451020295 1451020266	PS PS

\*Mahasiswa Bimbingan Akademik Dosen Yang Bersangkutan

Dekan,



Mon. Bahrudin

- Kedua : Dalam melaksanakan tugas hendaknya Dosen Pembimbing memperhatikan ketentuan sebagai berikut :
- a. Pembimbing I agar lebih menekankan bimbingannya pada aspek materi/substansi permasalahan yang dikaji, sedangkan Pembimbing II lebih menekankan bimbingannya pada aspek metodologi, masing-masing dengan tanpa mengenyampingkan antara aspek satu dari aspek lainnya;
  - b. Ketentuan pelaksanaan bimbingan skripsi mahasiswa mengacu pada buku Pedoman Akademik IAIN Raden Intan Lampung yang berlaku.
- Ketiga : Surat Keputusan ini disampaikan kepada masing-masing yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan dengan penuh dedikasi dan tanggung jawab;
- Keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan segala sesuatu akan dibetulkan dan diperbaiki sebagaimana mestinya jika terdapat kekeliruan dan kesalahan dalam penetapan ini.

DITETAPKAN DI BANDAR LAMPUNG  
PADA TANGGAL : 10 September 2018

DEKAN;

  
 MOH. BAHRUDIN

Tembusan Yth:

1. Rektor UIN Raden Intan Lampung;
2. Kepada Biro AUAK UIN Raden Intan Lampung





**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
NOMOR 20.a TAHUN 2018**

**TENTANG**

**PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA  
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2018/2019**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

- Menimbang** : 1. Bahwa untuk kelancaran dan memberikan masukan serta wawasan bagi mahasiswa yang sedang menyelesaikan penulisan skripsi perlu ditunjuk dan ditetapkan Dosen Pembimbing Skripsi;
2. Bahwa nama-nama yang tercantum dalam lampiran Keputusan ini di pandang mampu dan cakap untuk melaksanakan tugas bimbingan dimaksud;
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 Tentang Pendidikan Tinggi;
3. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 383 tahun 1999 Tentang Kurikulum Nasional Program Sarjana (S1);
4. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 13 tahun 2013 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja IAIN Raden Intan Bandar Lampung;
5. Keputusan Menteri Agama RI No. 35 tahun 2014 Tentang Statuta IAIN Raden Intan Lampung;
6. Peraturan Menteri Agama RI No.32 Tahun 2015 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Agama No.12 tahun 2013 Tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Raden Intan Lampung;
7. Keputusan Rektor IAIN Raden Intan Bandar Lampung Nomor 255 tahun 2015 Tentang Pedoman Akademik IAIN Raden Intan Lampung.
- Memperhatikan** : Hasil Rapat Pimpinan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung tanggal 6 September 2018

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
TENTANG PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI  
MAHASISWA PRODI PERBANKAN SYARI'AH SEMESTER GENAP  
TAHUN AKADEMIK 2017/2018**
- Kesatu** : Menunjuk dan mengangkat mereka yang namanya tercantum dalam kolom 3 (tiga) sebagai pembimbing skripsi mahasiswa yang namanya tercantum dalam kolom 2 ( dua) lampiran Keputusan ini;



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**


*Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Tlp. (0721) 703289*

**BERITA ACARA MUNAQASAH**

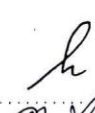






**I. WAKTU**

Hari/Tanggal : Kamis/ 27 juni 2019  
Jam : 13.30-15.00  
Tempat : Dekanat Lantai 3B

**II. MAHASISWA**

Nama : Hafid Fazar Rakhdi (.....  .....)  
NPM/Prodi : 1451020207/PS  
IPK : **3,23**  
Judul : Analisis Pengaruh Internal Service Quality (INTQUAL) Terhadap Kepuasan Karyawan Di BMT Dana Mulya Syariah Cabang Kalianda


**III. TIM PENGUJI**

Ketua : Hanif, M.M (.....  .....)  
Sekretaris : Dinda Fali Rifan, M.Ak (.....  .....)  
Penguji I : H.Syamsul Hilal, M.Ag (.....  .....)  
Penguji II : Ahmad Hazas Syarif, S.E.I.,M.E.I. (.....  .....)  
Pemb I : Dr.Ruslan Abdul ghofur, M.S.I (.....  .....)  
Pemb II : Ahmad Hazas Syarif, S.E.I.,M.E.I. (.....  .....)  
Petugas : Ulul Azmi Mustofa, M.S.I. (.....  .....)

**PERISTIWA PENTING YANG PERLU DICATAT**

- Nilai Ujian Munaqasah **73,4** .....(Dalam Angka)
- Lulus/~~Tidak Lulus~~\* .....
- Perbaikan Selama **2** .....(**dua**) Bulan

Ketua,



Hanif, M.M

Catatan : Coret Salah Satu (\*)

Bandar Lampung,  
Sekretaris,



Dinda Fali Rifan, M.Ak